

**KUNNAN LASTENVALVOJIEN JA KELAN PERHE-  
ETUUSRATKAISUTYÖNTEKIJÖIDEN ELATUSTUKEEN LIITTYVÄ YHTEISTYÖ JA  
ASiantuntijuus**

NIINA NIEMINEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Marraskuu 2013

NIEMINEN, NIINA: Kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden elatustukeen liittyvä yhteistyö ja asiantuntijuus

Pro gradu-tutkielma, 101 sivua, 7 liitesivua

Sosiaalityö

Ohjaajat: Kirsi Juhila ja Kyösti Raunio

Marraskuu 2013

---

Tutkimuksessani tarkastelen kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden elatustukeen liittyvää yhteistyötä ja asiantuntijuutta sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä käsin. Tavoitteenani on selvittää, mitä työntekijät kertovat tahojen välisen yhteistyön kehityksestä, sen nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä sekä mitä lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertovat lapsen elatukseen liittyvästä asiantuntijuudestaan ja asiantuntijuudesta suhteessa tahojen väliseen yhteistyöhön. Kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisijoiden yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitysten tutkiminen pohjaa 01.04.2009 toteutettuun elatustuen toimeenpanon siirtoon kunnilta Kelan vastuulle. Kelan tehtäväksi siirtyivät tuolloin elatustuen myöntäminen, maksaminen ja elatusavun perintä. Kuntien tehtäväksi jäi lastenvalvojien toimesta elatussopimusten vahvistaminen. Tutkimukseni tavoitteena on tehdä näkyväksi elatustukeen liittyvää kunnan ja Kelan yhteistyötä ja elatusasiantuntijuutta mutta tarkoitukseni on tuottaa tietoa myös siitä, millaisia asioita on hyvä pohtia, kun mietitään uusia palvelurakenteita sekä kuntien ja valtion rooleja tässä kokonaisuudessa.

Tutkimusaineistoni muodostuu kolmen kunnan neljän lastenvalvojan ja kahden Kelan vakuutuspiirin neljän perhe-etuusratkaisutyöntekijän teemahaastatteluista. Aineiston analyysissä olen käyttänyt sisällönanalyttistä teemoittelua, jonka avulla olen nostanut aineistosta esille kysymyksenasettelun kannalta keskeiset teemat. Lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheet jakaantuivat kolmeen yhteistyön ja kahteen asiantuntijuuden yläteemaan, joiden alle muodostui lukuisia alateemoja. Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat yhteistyöstä jakautuneen toimintaympäristön, elatussopimuksen yhdistämien työnjaollisten roolien ja harvoin tehtävän yhteistyön muotojen näkökulmista käsin. Asiantuntijuuden merkityksistä lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat lapsen elatuksen asiantuntijuuden sekä asiantuntijuuden ja yhteistyön suhteen kautta. Tutkimukseni merkityksellimmät teemat olivat jakautuneen toimintaympäristön ja selkeän työnjaon teemat, jotka loivat pohjaa myös muille teemapuheille.

Neljän vuoden ajan jakson aikana kunnan ja Kelan välinen yhteistyö on siirtohetkeen nähden vähentynyt. Lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden välillä on tällä hetkellä vähäistä ja satunnaista yhteistyötä. Elatustuen jakautuneessa toimintaympäristössä lastenvalvojilla ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöillä on omat selkeät työnjaolliset roolinsa. Selkeään työnjakoon liittyvät myös työntekijöiden asiantuntijuuden roolit, joiden mukaisesti painottui asiantuntijuuden rajoista kiinnipitäminen. Harvoin tehtävän yhteistyön riittävyttä työntekijät perustelivat rajoista kiinnipitävän asiantuntijuuden näkökulmasta. Asiakasnäkökulmasta katsottuna jakautunut toimintaympäristö ja työntekijöiden asiantuntijuuden roolien selventäminen puolestaan nähtiin yhteistyön haasteeksi.

Asiasanat: asiantuntijuus, yhteistyö, elatustuki, lastenvalvoja, Kansaneläkelaitos

NIEMINEN, NIINA: Cooperation and Expertise related to Child Maintenance Allowance between Municipal Child Welfare Officers and Family Benefit Workers in Kela  
Master's Thesis: 101 pages, 7 pages appendices

Social Work

Supervisors: Kirsi Juhila and Kyösti Raunio

November 2013

---

In this study I examine cooperation and expertise related to child maintenance allowance between municipal child welfare officers and family benefit workers in the Social Insurance Institution of Finland. The framework of my study is social constructionism. My goal is to find out what workers are telling about the development of cooperation between these organization, the current state of cooperation and prospects. I also try to find out what workers are telling about expertise related to child maintenance and expertise in relation to cooperation between the parties. The background for this study is the transfer of maintenance allowance implementation from municipalities to the Social Insurance Institution of Finland on the 1<sup>st</sup> of April in 2009. Granting and payment of maintenance allowance and recovery of maintenance claims were transferred to the Social Insurance Institution of Finland. Municipalities still responded to the confirmation of a child support agreement. The research goal is to make visible expertise related to child maintenance and cooperation between municipalities and the Social Insurance Institution of Finland but the intention is to provide information on what kind of things is a good idea to consider when exploring new service structures as well as the role of the municipalities and state in this totality.

My data consists of theme interviews of four child welfare officer's from three municipalities and four family benefit workers from two insurance district of the Social Insurance Institution of Finland. I have analyzed my data by using content analytical thematising method whereby I have found out central themes. The speeches of the child welfare officers and the family benefit workers are divided into three cooperation and into two expertise main themes and these themes are divided into several subthemes. The interviewees talked about cooperation in distributed environment, division of work roles which are combined by an agreement on the child's maintenance and rare forms of cooperation. In the meanings of expertise the interviewees talked through the child maintenance expertise and relation between expertise and cooperation. The most relevant themes in my study were the themes of distributed environment and clear division of work which laid the foundation for the other themes.

During the last four years the cooperation between the municipal and the Social Insurance Institution of Finland have decreased. There is limited and occasional cooperation between the child welfare officers and the family benefit workers nowadays. Child welfare officers and the family benefit workers have their own clear roles in the division of duties on the divided environment of child maintenance allowance. One part of the clear work distribution is the clear roles between the workers which lays the foundation for expertise holding by its limits. The adequacy of infrequent cooperation was justified from the perspective of expertise holding by its limits. From the customers' viewpoint the distributed environment and the clarification of the roles of workers' expertise were seen as a challenge for the cooperation.

Keywords: Expertise, Cooperation, Child maintenance allowance, Child welfare officer, the Social Insurance Institution of Finland (Kela)

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 LAPSEN OIKEUS ELATUKSEEN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Lapsen elatusta säätelevä laki.....	4
2.2 Elatustuki lapsen elatuksen turvaajana.....	5
2.3 Elatustuen siirto kunnilta Kelalle .....	7
<b>3 KUNNAN LASTENVALVOJIEN JA KANSANELÄKELAITOKSEN TEHTÄVÄT.....</b>	<b>9</b>
3.1 Lastenvalvojien tehtävät kunnassa .....	9
3.2 Kela organisaationa ja Kelan sosiaaliturvan kenttä.....	10
<b>4 YHTEISKUNNALLINEN MUUTOS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ .....</b>	<b>13</b>
4.1 Muuttuvan yhteiskunnan haasteet yhteistyölle.....	13
4.2 Moniammatillisen yhteistyön määrittelyä .....	14
<b>5 ASiantuntijuus JA SEN MUUTTUNUT LUONNE.....</b>	<b>18</b>
5.1 Mitä on asiantuntijuus? .....	18
5.2 Asiantuntijuuden muutos .....	20
5.3 Yksilöasiantuntijuus vai jaettu asiantuntijuus .....	21
5.4 Sosiaalisissa konteksteissa rakentuva asiantuntijuus ja yhteistyö .....	23
<b>6 YHTEISTYÖ- JA ASiantuntijuustutkimukset .....</b>	<b>27</b>
<b>7 TUTKIMUSASETELMA .....</b>	<b>31</b>
7.1 Tutkimuskysymykset.....	32
7.2 Laadullinen tutkimus .....	33
7.3 Tutkimusaineiston keruu .....	35
7.3.1 Haastattelun yleiset periaatteet .....	35
7.3.2 Kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden haastattelut .....	36
7.4 Tutkimusaineiston analyysi .....	38
7.5 Tutkimuspolku.....	40
7.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset.....	42
<b>8 TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>45</b>
8.1 Toimintaympäristön vaikutukset yhteistyöhön .....	45
8.1.1 Elatustuki siirtyi kunnilta Kelaan .....	45
8.1.2 Elatustuen jakautunut toimintaympäristö asiakasnäkökulmasta pohdittuna .....	48
8.1.3 Tulevaisuuden toimintaympäristö ja yhteistyön haasteet .....	51
8.2 Elatussopimus yhdistää työnjaolliset roolit .....	56

8.2.1 Selkeä työnjako kunnan ja Kelan välillä .....	57
8.2.2 Elatussopimus kunnan ja Kelan välisen työn yhtymäkohta .....	59
8.3 Harvoin tehtävän yhteistyön muodot.....	62
8.4 Lapsen elatuksen asiantuntijuus .....	66
8.4.1 Alati kehittyvä lapsen elatuksen asiantuntijuus.....	66
8.4.2 Harkinnanvaraisuus asiantuntijan työssä.....	72
8.4.3 Asiantuntijuuden roolit elatustyössä.....	75
8.5 Asiantuntijuuden ja yhteistyön suhde.....	79
8.5.1 Yksilöasiantuntijuus ja jaettu asiantuntijuus .....	79
8.5.2 Toimijatahoihin kohdistuvat asiantuntijuuden odotukset.....	82
8.5.3 Tulevaisuuden asiantuntijuus yhteistyön aspektista .....	85
<b>9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>87</b>
9.1 Jakautunut toimintaympäristö ja työnjaolliset roolit .....	87
9.2 Alati kehittyvä lapsen elatuksen asiantuntijuus ja asiantuntijuuden muodot.....	89
9.3 Lapsen elatuksen yhteistyö ja asiantuntijuus tulevaisuudessa.....	91
9.4 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia ja jatkotutkimusaiheet.....	92
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>94</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>102</b>
Liite 1. Tutkimuslupahakemus kuntaa .....	102
Liite 2. Tutkimuslupa Kelaan.....	104
Liite 3. Tutkimuslupahakemus työntekijälle.....	105
Liite 4. Teemahaastattelurunko.....	106
Liite 5. Analyysimerkit .....	108

# 1 JOHDANTO

Lapsella on oikeus riittävään elatukseen, josta lapsen vanhempien on kykyjensä mukaan vastattava. Lapsen elatus tulee turvata myös siinä tilanteessa, jos vanhempi ei huolehdi lapsensa elatuksesta tai lapsi ei asu pysyvästi vanhempiensa luona. Näissä tilanteissa lapselle voidaan vahvistaa suoritettavaksi elatusapu, jonka määrä ja suoritustapa vahvistetaan sopimuksella tai tuomiolla. Vahvistettu elatusapu on määräajoin maksettava rahasuoritus, jonka kautta elatusvelvollinen vanhempi osallistuu lapsensa elatuksesta aiheutuviin kustannuksiin (Elatustukilaki 580/2008). Elatussopimuksen vahvistaa sen kunnan sosiaalilautakunta, jossa lapsella on asuinpaikka. Kunnassa lapsen elatukseen liittyvät tehtävät on delegoitu lastenvalvojille, jotka määrittelevät lapsen elatuksen tarpeet, arvioivat lapsen vanhempien elatuskyvyn ja näiden pohjalta vahvistavat elatussopimuksen. (Laki lapsen elatuksesta 704/1975.) Jos lapsi ei saa riittävää elatusta molemmilta vanhemmiltaan, lapsen elatuksen turvaamiseksi lapselle maksetaan Kelasta elatustukea (Elatustukilaki 508/2008). Elatustuen toimeenpanoon liittyvät tehtävät siirtyivät 01.04.2009 kunnilta Kelalle. Elatustuen siirtyminen kunnilta Kelan vastuulle on liittynyt vuonna 2005 käynnistettyyn PARAS-hankkeeseen. Eduskunta säati vuonna 2007 voimaantulleen lain kunta- ja palvelurakennemuutoksesta (169/2007), jonka tarkoituksena oli luoda edellytykset kunta- ja palvelurakenteen uudistukselle. Laissa säädetään kunnilta valtiolle siirrettävistä tehtävistä. Laki määrittelee, että valtion tulee järjestää ja rahoittaa kunnille säädettyjä tehtäviä. (Eml.) Kansaneläkelaitoksen tehtäväksi siirtyivät elatustuen myöntäminen ja maksaminen sekä elatusavun perintä. Kuntien tehtäväksi jäivät lastenvalvojien vahvistamat elatussopimukset. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti 02.11.2006 työryhmän valmistelemaan elatustuen siirtoa kunnilta Kelalle. Elatustuen siirto kunnilta Kelalle – työryhmän esityksen myötä myös vanhan elatusturvalain tilalle säädettiin uusi elatustukilaki. (STM:n julkaisu 2008:2.)

Yhteiskuntamme palvelujärjestelmän muutokset synnyttävät uudenlaisia haasteita viranomaisyhteistyölle ja asiantuntijuudelle. Leena Rekola (2008) toteaa, että suomalainen hyvinvointiyhteiskunta on vaihtunut eurooppalaistuneeksi informaatioyhteiskunnaksi, jossa muutos haastaa etsimään uudenlaisia työtapoja. Myös Satu Kalliola ja Risto Nakari (2006, 203–205) kirjoittavat organisaatioiden vaatimuksista sopeuttaa toimintaperiaatteitaan ja –käytäntöjään vastaamaan jatkuvan muutoksen toimintaympäristön haasteisiin. Organisaatioiden toimintaperiaatteiden muutokset liittyvät myös yhteistyön muotoihin ja organisaatioiden välisiin rajan ylityksiin. Muuttunut informaatiopainotteinen palveluyhteiskunta on lisännyt yhteistyön tarvetta ja yleistänyt organisaatioiden rajojen ylityksiä. Organisaatioiden kesken on syntynyt vuorovaikutusta ja organisaatioiden toimintaperiaatteet korostavatkin sidosryhmäsuhteiden hoidon

tärkeyttä. (Toiviainen & Hänninen 2006, 9–12.) Eija Paavilainen ja Tarja Pösö (2003) toteavat, että moniammatillinen yhteistyö on yksi keskeinen tekijä hyvinvointipalveluiden kehittämisessä. Moniammatillinen yhteistyö liitetään eri alan asiantuntijoiden yhteistyöhön. Moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetään hyvin monenlaisesta yhteistyöstä; rinnakkain tapahtuvasta yhteistyöskentelystä aina asiantuntijoiden asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jossa sovitusti rikotaan roolirajoja. (Isoherranen 2008, 39.) Myös asiantuntijuuden käsite on moniselitteinen. Asiantuntijuus on pitkään määritelty yksilön ominaisuudeksi, jossa tiedolla, kokemuksella ja professiokeskeisyydellä on ollut suuri merkitys. Karin Filander (1997) tuo esille, että asiantuntijuuden professiokeskeisyys on väistynyt ja nykyajan asiantuntijuutta luonnehtivat vuorovaikutus, tiedon jakaminen ja yhdessä oppiminen. Uudesta asiantuntijuudesta käytetään nimitystä ositettu tai jaettu asiantuntijuus. (Lehtinen & Palonen 1997, 116.) Moniammatillisuus ja uudenlainen sektorirajoja rikkova asiantuntijuus on tämän päivän trendi ainakin puheen tasolla.

Pro gradu-tutkimukseni tavoitteena on kuvata Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden ja kunnan lastenvalvojien elatustukeen liittyvää yhteistyötä ja asiantuntijuutta. Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, *mitä kunnan lastenvalvojat ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuvat elatustukeen liittyvästä yhteistyöstään ja asiantuntijuudestaan lapsen elatuksen kentällä? Mitä he kertovat tahojen välisestä elatustukeen liittyvän yhteistyön kehityksestä, sen nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä? Mitä lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertovat lapsen elatuksen asiantuntijuudestaan ja asiantuntijuudesta suhteessa yhteistyöhön?* Yhdistän tutkimuksessani viisi minua kiinnostavaa osa-aluetta: sosiaaliturvan, lastenvalvojainstituution, Kansaneläkelaitoksen, viranomaisyhteistyön ja asiantuntijuuden. Opintojen ja työuran kautta olen ollut monella tapaa linkittyneenä Kelaan ja suomalaiseen sosiaaliturvaan. Kiinnostuin tutkimusaiheestani, kun työskentelin Kelassa elatustuen siirron aikaan. Elatustuen siirto kunnilta Kelalle on ollut mielessäni siitä lähtien ja nyt koen, että on mielenkiintoista tutkia, millaiseksi tahojen välinen yhteistyö ja lapsen elatuksen asiantuntijuus ovat muotoutuneet kuluneen reilun neljän vuoden aikana. Tarkoitukseni on tutkimukseni kautta tehdä näkyväksi yhteistyön ja asiantuntijuuden teemoja kunnan lastenvalvojille ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöille mutta tuottaa tietoa myös siitä, millaisia asioita on hyvä pohtia, kun käydään keskustelua palvelurakennemuutoksista ja siitä, tulisiko esimerkiksi toimeentulotuki osittain siirtää Kelan vastuulle.

Tutkimukseni etenee siten, että aluksi tarkastelen tutkimukseni kannalta oleellisia aihealueita kuten lapsen elatusta, Kela-organisaatiota, kunnan lastenvalvojien tehtäviä sekä yhteistyön ja asiantuntijuuden käsitteitä. Tutkimukseni viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi. Tämän jälkeen teen katsauksen aiempaan yhteistyö- ja asiantuntijuustutkimukseen, jonka jälkeen esittelen

tutkimukseni metodologiaa. Aineiston analyysiosiossa esittelen lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden rakentamat yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitykset. Johtopäätösosiossa yhdistän yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitykset toisiinsa sekä käyn vuoropuhelua empirian ja teorian välillä. Vielä lopuksi arvioin tutkimusprosessia ja nostan esille jatkotutkimusehdotuksia.



## **2 LAPSEN OIKEUS ELATUKSEEN**

### **2.1 Lapsen elatusta säätelevä laki**

Lapsen oikeudesta riittävään elatukseen säädetään vuonna 1976 voimaan tullessa lapsen elatusta säätelevässä laissa (704/1975). Lain mukaan riittävä elatus kattaa lapsen kehitystason mukaisten aineellisten ja henkisten tarpeiden tyydyttämisen sekä lapsen hoidon ja koulutuksen aiheuttaneet kustannukset. Laki määrittelee, että lapsen vanhemmat ovat kykyjensä mukaan vastuussa lapsen elatuksesta. (Emt.) Ja näin ollen lapsen vanhemmilla on lapseen nähden yksityisoikeudellinen elatusvelvollisuus (Gottberg 1995). Lapsen ja hänen vanhempiansa asuessa samassa taloudessa lapsen elatus toteutuu tosiasiallisen elättämisen kautta eikä ole niinkään erillisesti havaittavissa (Gottberg-Talve 1988, 141). Vanhempien elatuskykyä määriteltäessä huomioidaan heidän ikänsä, työkykynsä, mahdollisuutensa osallistua ansiotyöhön, käytettävissä olevien varojen määrä sekä lain määrittelemä muu elatusvastuu. Tämä elatusvastuu tarkoittaa muiden lasten, aviopuolison tai tietyin edellytyksin puolison lasten elatukseen osallistumista. (Laki lapsen elatuksesta 704/1975; ks. Gottberg-Talve 1988.)

Vanhempien elatusvastuun määrittelemiseen vaikuttaa myös lapsen itsensä mahdollisuus vastata omasta elatuksesta. Lain mukaan lapsella on oikeus saada elatusta vanhemmiltaan siihen saakka, kunnes hän täyttää kahdeksantoista vuotta. Kahdeksantoista vuotta täyttäneen on mahdollista saada koulutuksensa aiheuttamiin kustannuksiin elatusta vanhemmiltaan, mikäli kustannukset arvioidaan kohtuullisiksi. Arvioinnissa huomioidaan lapsen taipumukset, koulutuksen kesto aika, koulutuksen kustannusten määrä ja lapsen oma mahdollisuus vastata koulutuksen synnyttämistä kustannuksista koulutuksen päätyttyä. (Laki lapsen elatuksesta 704/1975.)

Laki lapsen elatuksesta (704/1975) turvaa myös lapsen elatuksen siinä tilanteessa, jos vanhempi ei huolehdi lapsensa elatuksesta tai lapsi ei asu pysyvästi vanhempansa luona. Näissä tilanteissa lapselle voidaan vahvistaa suoritettavaksi elatusapu, jonka määrä ja suoritustapa vahvistetaan sopimuksella tai tuomioistuimen tuomiolla. Elatusapu on määräajoin maksettava rahasuoritus, jonka kautta elatusvelvollinen vanhempi osallistuu lapsensa elatuksesta aiheutuviin kustannuksiin. (Elatustukilaki 580/2008.) Vanhemman elatusavun suorittamisvelvollisuus päättyy, kun lapsi täyttää kahdeksantoista vuotta tai muun määräyksen tai sopimuksen mukaan (Laki lapsen elatuksesta 704/1975).

Kirjallisessa vahvistetussa sopimuksessa mainitaan lasta ja hänen vanhempiaan koskevat henkilötiedot, elatusavun määrä, elatusavun suorittamisaika sekä elatusavun saaja. Sopimuksen

allekirjoittavat elatusvelvollinen vanhempi sekä alaikäisen lapsen edustaja tai täysivaltainen lapsi. Elatusavusta tehty sopimus vahvistetaan sen kunnan sosiaalilautakunnassa, jossa lapsella on asuinpaikka. Jos lapsella ei ole asuinpaikkaa Suomessa, sopimuksen vahvistaa elatusvelvollisen asuinkunnan sosiaalilautakunta. Sosiaaliviranomainen tutkii, onko sopimus lainmukaisesti ja oikeamuotoisesti laadittu ja harkitsee, täyttyvätkö sopimuksen kohtuullisuuden vaatimukset. (Laki lapsen elatuksesta 704/1975.) Sosiaalilautakunta ei voi muuttaa sopimusta vaan voi jättää sopimuksen vahvistamatta, jos vahvistamiseen vaadittavat edellytykset eivät toteudu (Gottberg-Talve 1988, 147). Sosiaalilautakunnan vahvistama elatussopimus pannaan täytäntöön kuten lainvoimainen tuomio ja elatusavun laiminlyöntitapauksessa lapsella on oikeus elatustukeen. Vanhempien laatima vapaamuotoinenkin sopimus sitoo vanhempia mutta ilman sosiaaliviranomaisen vahvistusta elatusavun laiminlyöntitapauksissa lapselle ei synny oikeutta julkiseen elatustukeen. (Gottberg 2008, 199.)

## **2.2 Elatustuki lapsen elatuksen turvaajana**

Eva Gottberg (1995) määrittelee, että vanhempien yksityisoikeudellinen elatusvelvollisuus on ensisijainen ja ankara velvoite julkiseen valtaan nähden. Yhteiskunnalla on puolestaan julkisoikeudellinen elatusvelvollisuus, jos lapsen vanhemmat eivät pysty vastaamaan lapsen elatuksesta. (Helin 1984, 151.) Lapsen elatuksen turvaamiseksi lapselle maksetaan Kelasta elatustukea, silloin kun lapsi ei saa riittävää elatusta molemmilta vanhemmiltaan. Elatustuen maksamisesta ja elatusvelvollisen laiminlyödessä elatusavun maksamisen elatusavun perimisestä säädetään elatustukilaissa (508/2008), joka tuli voimaan 01.01.2010. Ennen kuin elatustuen maksaminen siirtyi kunnilta Kelan vastuulle, elatustuesta säädettiin elatusturvalaissa (671/1998), joka korvautui edellä mainitulla elatustukilailla (508/2008). Elatustukilain (508/2008) mukaan

Lapsella on oikeus elatustukeen, kun elatusvelvollinen on laiminlyönyt elatusavun maksamisen, elatusapua ei ole vahvistettu maksettavaksi elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvyn vuoksi, elatusapu on vahvistettu maksettavaksi täysimääräistä elatustukea pienempänä elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvyn vuoksi, isyyttä avioliiton ulkopuolella syntyneeseen lapseen nähden ei ole lainvoimaisesti vahvistettu, elatusapua ei ole voitu vahvistaa samanaikaisesti isyyden vahvistamisen kanssa tai ottovanhempi on yksin ottanut lapsen ottolapsekseen ja ottolapsi ei ole ottovanhemman puolison lapsi tai ottolapsi taikka sellaisen henkilön lapsi, jonka kanssa ottovanhempi elää avioliitonomaisissa olosuhteissa. (Emt.)

Elatustukea haetaan kirjallisella hakemuksella ja se myönnetään sen kalenterikuukauden alusta, jolloin elatustuen maksamisen edellytykset ovat olleet olemassa. Elatustukea voi hakea lapsen huoltaja, edunvalvoja tai muu henkilö, joka hoitaa lasta sekä 15 vuotta täyttänyt itsenäisesti asuva lapsi itse. Myös kunta voi hakea elatustukea itselleen lapsesta, joka on kunnan ympärivuorokautisessa hoidossa kalenterikuukautta pitemmän ajan. Tämä kunnan mahdollisuus hakea elatustukea itselleen mahdollistui uuden elatustukilain (508/2008) myötä. Tapauksissa, joissa elatustuen hakija on muu kuin lapsen huoltaja tai lapsen huoltaja vastustaa elatustuen myöntämistä, Kelan tulee pyytää sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaiselta lapsen kotikunnan toimielimeltä lausunto, jotta tuki voidaan maksaa muulle kuin lapsen huoltajalle. (Elatustukilaki 508/2008.)

Erityisen painavista syistä elatustukea voidaan maksaa takautuvasti kolmen kalenterikuukauden ajalta ennen sen hakemista. Lapsen oikeus elatustukeen päättyy täytettäessä kahdeksantoista vuotta. Elatustukea ei myönnetä, jos lapsi asuu elatusvelvollisen luona, elatusvelvollinen on kuollut tai lapsi kykenee elättämään itsensä saadessaan säännöllisiä pääoma- tai ansiotuloja vähintään 700 euroa kuukaudessa tai itsenäisesti asuessaan vähintään 1000 euroa kuukautta kohti. Täysimääräinen elatustuki yhden lapsen osalta on 151,85 euroa kalenterikuukaudessa (Kelan verkkosivut). Elatusvelvollisen puutteellisen elatuskyvyn vuoksi maksetaan vähennettyä elatustukea, joka tarkoittaa täysimääräisen elatustuen ja elatusavun määrän erotusta. (Elatustukilaki 508/2008.)

Elatusavun maksamisen laiminlyönyt elatusvelvollinen on velvollinen korvaamaan valtiolle lapselle julkisista varoista maksetut elatustuet. Elatusvelvollinen vapautuu korvausvastuustaan, jos laiminlyönti on johtunut laissa määritellyistä elatusvelvollisesta riippumattomista tekijöistä. (Gottberg 1995, 206.) Kelalla on oikeus periä elatusvelvolliselta elatusapua maksetun elatustuen määrän vastaavalta osalta, kun elatustukea maksetaan elatusavun maksamisen laiminlyönnin takia. Tästä maksetusta elatustuen määrästä käytetään nimitystä takautumissaatava ja lapsella on oikeus saada takautumissaatavan ylittävä osa elatusavusta. Kelalla ei ole kuitenkaan oikeutta periä sitä takautumissaatavan osaa, kun elatusvelvollisen elatusavun maksamisen laiminlyönti on johtunut elatusvelvollisen maksukyvyttömyydestä. Elatusvelvollista pidetään maksukyvyttömänä muun muassa niissä tapauksissa, kun työkyvyttömyyden tai työttömyyden takia elatusvelvollisen tulot ovat enintään 1000 euroa kuukaudessa. Elatusvelvollisen huollettavana olevat alle 18-vuotiaat lapset nostavat kukin tulorajaa 250 euroa. (Elatustukilaki 508/2008.)

### **2.3 Elatustuen siirto kunnilta Kelalle**

Vuonna 2005 käynnistettiin Valtioneuvoston toimesta PARAS-hanke kunta- ja palvelurakenteen uudistamiseksi. PARAS-hankkeen tavoitteena oli muun muassa taata yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyspalvelut maanlaajuisesti. Tavoitteiden saavuttamisen katsottiin edellyttävän uudistettavia palvelu- ja kuntarakenteita sekä toimintatapoja. (STM:n esite 2007:3, VM 2005.) Uudistus perustui vuonna 2007 voimaantulleeseen eduskunnan säätämään lakiin kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta (169/2007), jonka tarkoituksena oli luoda edellytykset kunta- ja palvelurakenteen uudistukselle. Laissa säädettiin myös kunnilta valtiolle siirrettävistä tehtävistä. Laki määritteli, että valtion tulee järjestää ja rahoittaa kunnille säädettyjä tehtäviä kuten elatusturvalaissa, kuluttajaneuvonnan järjestämisestä sekä holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisessä annetuissa laissa on säädetty. (Emt.) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2008:2) todetaan, että kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta säädetyn lain mukaan valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi siirrettiin elatusturvalaissa (671/1998) säädetty tehtävät, ei kuitenkaan toimenpiteitä elatusvelvollisuuden vahvistamiseksi. Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta säädettiin olevan voimassa vuoden 2012 loppuun. Kunta- ja palvelurakenteen muutosten tuli valmistua viimeistään vuoden 2013 alussa. (Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 169/2007.)

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti 02.11.2006 työryhmän valmistelemaan elatustuen siirtoa kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela). Elatustuen siirto kunnilta Kelalle – työryhmä koostui sosiaali- ja terveysministeriön, Kansaneläkelaitoksen, Helsingin ja Järvenpään kaupunkien, Suomen Kuntaliiton, oikeusministeriön sekä sisäasianministeriön edustajista. Lisäksi työryhmä kuuli asiantuntijoina muun muassa Tilastokeskuksen, valtiovarainministeriön, Elatusvelvollisten liiton sekä Yksin- ja yhteishuoltajien liiton edustajia. Työryhmän vastuulla oli valmistella siirron edellyttämät lainsäädäntömuutokset ja siirron toteuttamiseksi tarvittavat muut toimenpiteet kuten selvittää siirrosta aiheutuvat hallinto- ja toimeenpanokustannukset, rahoitusvastuiden jakautuminen sekä henkilöstön aseman muutokset. Työryhmän selvitystyön oli määrä olla valmiina 31.12.2008 mennessä, jotta elatustuen toimeenpanon ja maksamisen siirtäminen kunnilta Kelalle olisi ollut mahdollista toteuttaa 01.01.2009 lähtien. Elatustuen toimeenpanon siirtäminen Kelalle vuoden 2009 tammikuussa todettiin epärealistiseksi ja työryhmä esitti siirron ajankohdaksi 01.04.2009. (STM:n julkaisu 2008:42.)

Työryhmän selvitystyön tuloksena päädyttiin säätämään uusi elatustukilaki (508/2008) ja muuttamaan useita elatustukeen liittyviä lakeja. Työryhmä totesi selvityksessään, että yksittäisten

kuntien hoitaessa elatustuen maksamiseen ja perintään liittyviä tehtäviä, yhdenmukaisuuden periaatetta on ollut vaikea toteuttaa elatustuen maksukäytännöissä ja lain tulkinnassa. Elatustuen toimeenpanoon ovat vaikuttaneet asuinpaikkakunta sekä lain suoma työntekijän tulkinta. Työryhmä esitti, että uusi elatustukilaki ja Kelan toimeenpanovastuu yhtenäistävät elatustuen käytäntöjä maanlaajuisesti. Valtakunnallisesti noudatettavat toimintaperiaatteet takaavat toiminnan läpinäkyvyyden ja selkeyden. Uudistus takaa asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun ja turvaa tasapuoliset oikeudet kaikille. Asiakkaisiin kohdentuvien vaikutusten lisäksi uudistuksella tavoitellaan hallinnollisia muutoksia kuten järjeistettyä päätöksentekoa ja perintäjärjestelmiä. (STM:n julkaisu 2008:42, 15, 27–28.)

Työryhmän laatima esitys nosti esille muutamia painotuskohtia, joiden avulla parannetaan uudistuksen tuomaa asiakkaan oikeudellista asemaa. Uusi elatustukilaki (508/2008) takaa lapsen oikeuden riittävään elatukseen, koska elatustuki rahoitusvastuun siirtymisen myötä maksetaan Kansaneläkelaitoksen toimesta valtion varoista. Kansaneläkelaitoksen siirtyessä elatustuen toimeenpanovastuulliseksi toimijaksi lapsen oikeus elatukseen määritellään aiemman kotikuntalain (201/1994) sijaan asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain (1573/1993) perusteella. Työryhmän selvityksen (STM:n julkaisu 2880:42) mukaan toimintavastuun siirtyminen Kansaneläkelaitokselle selkeyttää elatustuen lapselle tietyin perustein kuuluvaa lakisääteistä roolia sekä elatusvelvollisen asemaa perintätilanteissa. (Emt., 28, 35.)

### **3 KUNNAN LASTENVALVOJIEN JA KANSANELÄKELAITOKSEN TEHTÄVÄT**

#### **3.1 Lastenvalvojien tehtävät kunnassa**

Eva Gottbergin (1997) mukaan kunnan sosiaalitoimella on ollut keskeinen asema lapsiperheiden ja lapsen asioissa. Kunnan sosiaalitoimella on pitkä historia avioliiton ulkopuolella syntyneiden lasten, lastensuojelun, elatussopimuksen vahvistamisen ja elatusturvan myöntämisen saralla. Sosiaalitoimen tehtävät ovat vahvasti lakisidonnaisia ja tehtäviä säännellään useissa eri laeissa. Isyyden selvittäminen tuli kunnan sosiaalitoimen tehtäväksi vuoden 1975 säädetyssä isyyslain (700/1975) jälkeen. Vuonna 1983 säädetyssä huolto- ja tapaamisoikeusasioihin liittyvän lain lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361) uudistuksen myötä kunnan sosiaalitoimelle siirtyi tuomioistuimilta valtuus vahvistaa vanhempien huolto- ja tapaamisoikeussopimukset. Sosiaalitoimella on myös vanhempien informointitehtävä. Vanhemmilla tulee olla riittävät tiedot toimenpiteiden merkityksestä. Sosiaalitoimen vahvistama sopimus huollosta ja tapaamisoikeudesta korostaa vanhempien omaa päätäntävaltaa. (Gottberg 1997, 85 – 89.)

Sosiaalihuoltolain 17 §:n (710/1982) mukaan

Kunnan on muun muassa huolehdittava lastenvalvojalle säädettyjen tehtävien ja muiden isyyden selvittämiseen ja vahvistamiseen, ottolapsineuvontaan, perheasioiden sovitteluun, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanossa toimitettavaan sovitteluun kuuluvien toimenpiteiden sekä sosiaalipalveluiden järjestämisestä.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) määrittelee, että lastenvalvojan tulee olla suorittanut pääaineopinnot tai pääaineopintoja vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityöstä. Lastenvalvojien tehtävät voivat vaihdella kunnittain sen mukaan, miten sosiaalihuollon tehtävät on kunnassa delegoitu. Lapsen elatukseen liittyviä tehtäviä (elatuksesta sopiminen, sopimusneuvottelut, vanhempien neuvonta) sekä huolto-, asumis-, ja tapaamisoikeudellisia tehtäviä kunnassa voi hoitaa myös muullakin virkanimikkeellä toimiva viranomainen kuin sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja. (Kärki 2007.) Pääsääntöisesti lastenvalvojien tehtävät liittyvät lapsen isyyden selvittämiseen, lapsen huoltoon ja elatukseen.

Avioliitossa syntyneen lapsen vanhemmat ovat myös lapsen huoltajia. Jos lapsen vanhemmat eivät ole avioliitossa, lapsen isyys vahvistetaan. Isyyslain (700/1975) mukaan äidin kotikunnan lastenvalvojan tehtävänä on selvittää lapsen isyys. Avioliiton ulkopuolella syntyneiden lasten isyyden selvittäminen ja tunnustamisen voimaansaattaminen kuuluvat lastenvalvojan tehtäviin.

Isyyden vahvistamisen vaikutuksesta lapselle syntyy muun muassa oikeus elatukseen. Elatusvelvollisuus syntyy isyyslain (700/1975) mukaisen isyyden vahvistumisen myötä. Isyyden tunnustamisen jälkeen ja vanhempien erotilanteessa vanhempien tulee sopia muun muassa siitä, kuinka lapsen huolto järjestetään. Markku Helin (1984, 89) määrittelee, että lapsen huolto merkitsee velvollisuutta huolehtia lapsesta sekä päättää sellaisista lasta koskevista asioista, joista lapsella ei ole oikeutta itse päättää. Huollon tavoitteena on lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen. Lapsen huoltoa koskevat säännökset korostuvat sillä hetkellä, kun perheen muutostilanteissa joudutaan tekemään lapsen huoltoa koskevia päätöksiä. Lapsen huolto tarkoittaa huolenpitoa (hoitoa, kasvatusta, valvontaa) sekä oikeutta päättää lasta koskevista asioista (asuinpaikka, koulutus, nimi, uskonto, terveydenhuolto). (Emt., 89 – 102.) Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983) määrittelee, että lapsen huoltajia ovat lapsen vanhemmat, jos he ovat lapsen syntyessä avioliitossa keskenään. Jos vanhemmat eivät ole avioliitossa, lapsen äiti on lapsen huoltaja. Lapsen huollosta voidaan päättää sopimuksella, jonka lapsen kotikunnan sosiaalilautakunta vahvistaa. (Emt.) Lapsen huoltomuotoja ovat joko yhteishuolto tai yksinhuolto. Yhteishuollossa lapsen molemmat vanhemmat päättävät muun muassa lapsen koulutuksesta ja asuinpaikasta. Yksinhuoltaja puolestaan tekee itsenäisesti lasta koskevat päätökset. Lapsen juridisesta huoltomuodosta riippumatta lapsella on oikeus molempien vanhempien elatukseen ja tapaamisiin. Eron jälkeen vanhemmat ratkaisevat lapsen toivetta kuunnellen kumman vanhemman luona lapsi asuu. Lapsella on oikeus tavata myös etävanhempaansa. Lastenvalvoja voi laatia tapaamisoikeudesta kirjallisen sopimuksen, jossa määritellään milloin ja miten lapsi tapaa vanhempaansa. (Tampereen kaupunki 2013.) Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983) säättää, että tapaamisoikeus tarkoittaa lapsen oikeutta pitää yhteyttä vanhempaansa, jonka luona hänen ei asu. Laissa lähdetään siitä, että lapsen ja vanhemman välinen yhteydenpito toteutuisi ilman päätöksiä mutta, jos tähän ei päästä, lapsen tapaamisoikeudesta voidaan päättää sosiaalilautakunnan vahvistamalla sopimuksella. (Helin 1984, 139.)

### 3.2 Kela organisaationa ja Kelan sosiaaliturvan kenttä

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) toiminta-ajatus ”*Elämässä mukana – muutoksissa tukena*” kuvastaa Kelan vastuuta huolehtia Suomessa asuvien<sup>1</sup> sosiaaliturvasta läpi ihmisen elämänkaaren. Kelan

---

<sup>1</sup> Kelan hoitaman sosiaaliturvan piiriin kuulumisen edellytyksenä on, että hakija asuu vakinaisesti Suomessa. Henkilön katsotaan asuvan Suomessa, jos hänellä on täällä varsinainen asunto ja koti ja hän pääasiallisesti oleskelee vähintään puolet ajastaan Suomessa (Tunne perusturvasi 1: Kelan etuudet pähkinänkuoressa – asiantuntijoille 2006, 3.)

tehtävänä on huolehtia väestön toimeentulosta, edistää terveyttä sekä tukea itsenäistä selviytymistä. Kelan tavoitteena on olla osaava, uudistuva, ihmistä arvostava ja yhteistyökykyinen toimija. Kelan toiminnan tavoitteena on taata asiakkaille parasta palvelua tasapuolisesti koko maassa. (Kela vuosikertomus 2011, 5.)

Kela toimii eduskunnan alaisuudessa ja sen toiminta perustuu lakiin (Myllymäki & Salomaa & Poikkeus 1997, 19). Laki Kansaneläkelaitoksesta (731/2001) määrittelee Kelan itsenäiseksi julkisoikeudelliseksi laitokseksi, jonka päätehtävänä on erillisissä laeissa säädettyjen sosiaaliturvaetuuksien toimeenpano. Kela pidetään byrokraattisena organisaationa, jolle tyypillisiä piirteitä ovat hierarkkisuus, tarkat säännöt, systemaattinen työnjako ja ”paperisota”. Kelan toiminta-alue kattaa koko maan. (Myllymäki & Salomaa & Poikkeus 1997, 63.) Kela toimintaperiaatteena on toimia lähellä asiakasta. Sosiaaliturvaetuuksien<sup>2</sup> ratkaisua koskeva päätöksenteko on hajautettu vakuutuspiirien toimistoihin, joissa tehdään päätökset lähes kaikissa ratkaisuisissa. (Kela vuosikertomus 2011.) Vuoden 2012 alusta lähtien Kelan palveluverkko koostui 24 vakuutuspiiristä ja 215 toimistosta. Kelan toiminta-arvoihin kuuluu määrätietoinen yhteistyö sidosryhmien kanssa yhteisten asiakkaiden palvelemiseksi. (Emt., 26, 29.) Kelan toiminnan yleiskuvauksen (2009) mukaan Kelan toimintatavoitteena on yhteistyössä julkisen sektorin kanssa kehittää palveluverkkoa asiakaslähtöisyys huomioiden, jotta asiakas saisi palvelut helposti ja nopeasti.

Vuonna 1937 perustetun Kansaneläkelaitoksen tehtävänä oli maksaa aluksi kansaneläkkeitä. Vuonna 1964 sairausvakuutuksen toimeenpano siirtyi Kelan tehtäväksi. 1980-luvulta lähtien Kela on vastannut työttömien perusturvan maksamisesta. 1990-luvulta lähtien Kela on vastannut muun muassa lapsilisien, opintotuen ja asumistuen maksamisesta. (Kelan toiminnan yleiskuvaus, 2009.) Kansaneläkelaitoksen vastuulle on yli 70-vuotisen toimintakauden aikana siirtynyt lukuisia uusia tehtäviä. Kelan kehittyneet tietojärjestelmät pystyvät takaamaan sen, että palvelut ovat maanlaajuisesti asiakkaiden saatavilla ja toimintaperusteet ovat yhteneväiset ympäri maata. (Kelan vuosikertomus 2009, 29.) Kelan entinen pääjohtaja Jorma Huuhtanen totesi Kelan vuosikertomuksessa (2009, 6), että elatustuen siirtyminen Kelalle tapahtui kireällä aikataululla eikä siirtämistä onnistuttu kuitenkaan suorittamaan ilman erinäisiä teknisiä ongelmia.

Elatustukilaissa (580/2008) määritellään, että Kela vastaa elatustuen toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä sekä seuraa ja valvoo lain säännösten noudattamista. Elatustuen toimeenpanoon liittyviä Kelan tehtäviä ovat elatustuen myöntäminen ja maksaminen sekä elatusavun perintä. Kelassa

---

<sup>2</sup> Kelan hoitamia sosiaaliturvaetuuksia ovat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki, vähimmäiseläkkeet, vammaistuet ja sotilasavustukset (Kelan vuosikertomus 2011.)



elätustukiasioita käsitellään Kelan paikallistoimistoissa, ulkomaan yksiköissä, yhteyskeskuksissa ja perintäyksiköissä. Elatustukeen liittyvissä kysymyksissä asiakasta auttavat Kelan paikallistoimistojen palveluneuvojat sekä perhe-etuuksia hoitavat yhteyskeskusten puhelinpalvelu. Vakuutuspiirin paikallistoimistossa käsitellään asiakkaiden elatustukihakemukset. Elatustukihakemuksen liitteenä tarvitaan alkuperäinen kunnan sosiaalihuollon vahvistama elatussopimus tai tuomioistuimen tuomio (Kela verkkosivut).

Mediassa on pitkään käyty runsasta keskustelua Kelalle siirrettävistä uusista tehtävistä. Kelan pääjohtaja Liisa Hyssälä (2012) totesi Turun Sanomien haastattelussa vuoden 2012 huhtikuussa, että Kelassa oltaisiin valmiita siihen, että kuntien vastuulta voitaisiin siirtää toimeentulotuen normiosan maksatus Kelalle. Sata-komitea on pohtinut jo vuonna 2009 toimeentulotuen siirtämistä. Enemmistö komitean jäsenistä oli tuolloin sitä mieltä, että toimeentulotuki tulisi siirtää Kelalle mutta hallituksessa ei oltu yksimielisiä siirron suhteen. Jo tuolloin Liisa Hyssälä näki siirron perustelluksi ja totesi, että siirto vahvistaisi yhden paikan asioinnin –periaatetta, parantaisi kansalaisten yhdenvertaisuutta myöntämiskäytännön yhdenmukaistumisen myötä sekä vapauttaisi sosiaalityön voimavaroja. (Yle-uutiset 2009.)

## **4 YHTEISKUNNALLINEN MUUTOS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ**

### **4.1 Muuttuvan yhteiskunnan haasteet yhteistyölle**

Leena Rekola (2008) toteaa, että erinäiset muutokset ovat johtaneet yhteiskuntarakenteen muutokseen. Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta on vaihtunut eurooppalaistuneeksi informaatioyhteiskunnaksi. Yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset haastavat etsimään uudenlaisia työtapoja. Muun muassa globalisoituminen, tieto- ja verkkoyhteiskunnan kehittyminen, julkisen sektorin muutos ja teknologinen kehitys ovat tuoneet työhön sellaisia haasteita, joita yksittäisen työntekijän ei ole mahdollista eikä tarpeenkaan hallita samanaikaisesti. Työn moninaistumisen myötä organisaatioiden toimintaperiaatteet ovat olleet muutoshaasteiden edessä. Organisaatioiden on täytynyt ideoida muun muassa uudenlaisia palveluyhteiskunnan järjestämismalleja, joiden avulla voidaan vastata työn luonteen ja yhteiskuntarakenteen muutoksiin. (Emt., 9.) Myös Satu Kalliola ja Risto Nakari (2006) kirjoittavat organisaatioiden vaatimuksista sopeuttaa toimintaperiaatteitaan vastaamaan jatkuvan muutoksen toimintaympäristön haasteisiin. Organisaatiot tavoittelevat joustavia toimintatapoja, joita ohjaavat taloudelliset resurssit, asiakaslähtöisyys sekä palvelujen laatu. Rakenteelliset esteet kuten palvelusektori- ja organisaatorakenteet asettavat haasteita joustavien toimintatapojen toteuttamiselle. (Emt., 203–205.)

Organisaatioiden toimintaperiaatteiden muutokset liittyvät myös organisaatioiden välisiin rajojen ylityksiin ja yhteistyön muotoihin. Muuttunut informaatiopainotteinen palveluyhteiskunta on haastanut organisaatioita lisäämään rajojen ylityksiä ja yhteistyön tekemistä. Organisaatioiden välille on syntynyt vuorovaikutusta ja organisaatioiden toimintaperiaatteet korostavatkin sidosryhmäsuhteiden tärkeyttä. (Toiviainen & Hänninen 2006, 9–12.) Tutkimuksessani osallisena olevassa Kelaorganisaatiossa painotetaan sidosryhmäyhteistyön merkitystä. Kelan toimintatavoitteena on lisätä vuoropuhelua ja yhteistyötä sidosryhmien ja yhteisyökumppaneiden kuten muun muassa kuntien kanssa. Kelan toimintaperiaatteena on myös tehostaa tiedon vaihtoa ja kehittää viestintää sekä säilyttää kattava palveluverkko lisäämällä yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa. (Kelan vuosikertomus 2009.) Vappu Karjalainen (1996) toteaa, että yhteistyön toimintaperiaatteista puhuttaessa on hyvä tuoda esille ero yhteisasiakkaiden ja yhteistyöasiakkaiden välillä. Organisaatioilla on yhteisasiakkaita eli asiakas on samanaikaisesti eri organisaatioiden asiakkaana mutta asiakkaan asioissa ei ole välttämättä yhteistyötä organisaatioiden välillä. Karjalainen painottaakin, että yhteisasiakas ei ole automaattisesti yhteistyöasiakas. (Emt., 67.)

Kaarina Isoherranen (2005) tuo myös esille, että organisaatioiden rajat ylittävä yhteistyö kohtaa uudenlaisia haasteita, joiden merkitykset on hyvä tuntea. Organisaatiorajojen ylityksissä merkittävää on tuntea yhteistyöorganisaatio ja organisaatioiden välillä tulee olla hyvät yhteydet. Ennen organisaatiorajoja ylittävää, asiakaslähtöistä kokonaisvaltaista ajattelutapaa vallalla oli hyvin tehtävä- ja sektorikeskeinen ajattelutapa. Tästä näkökulmasta käsin rajoja ylittävä työskentelytapa voidaan kokea uhkana, koska rajoja ylitettäessä myös rajoja ylittävän yhteistyön mukana asiantuntijuuden vaikutukset tulevat rajojen yli. (Isoherranen 2005, 138.)

#### **4.2 Moniammatillisen yhteistyön määrittelyä**

Kautta aikojen ihmiset ovat tehneet yhteistyötä. Yhteistyön merkitys ja siitä käytetyt käsitteet ovat vaihdelleet aikojen saatossa. 1980-luvun lopulta lähtien ja vakiintuneesti 1990-luvulla asiantuntijoiden yhteistyöstä ryhdyttiin käyttämään nimitystä moniammatillinen yhteistyö. (Isoherranen 2005, 13.) Kaarina Mönkkösen (2007, 127) mukaan 1990-luvun puolesta välistä lähtien alettiin puhua moniammatillisesta yhteistyöstä, joka tarkoittaa yhteistä kommunikaatiota ja yhteisissä asioissa tapahtuvaa tiedonvälitystä. Moniammatillisen yhteistyön teoreettisena taustana on systeeminen ajattelu, jonka mukaan systeeminen kokonaisuus koostuu toisiinsa vaikuttavista osista. Systeemisen ajattelun mukainen holismin käsite painottaa, että kokonaisuus on kuitenkin enemmän kuin osiensa summa. (Isoherranen 2008, 29, 35.) Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla moniammatillinen yhteistyö on laajasti käytetty työmuoto. Täten tieteellisissä yhteisöissä moniammatillinen yhteistyö onkin ollut hyvin kiinnostava tutkimuskohde ja siitä on tehty monia tieteellisiä tutkimuksia.

Moniammatillisuuden käsitettä käytetään monin tavoin puhuttaessa viranomaisyhteistyöstä. Moniammatillisen yhteistyön tarkastelunäkökulmat ovatkin hyvin moninaiset. Kaarina Isoherranen (2008) toteaa, että moniammatillista yhteistyötä voidaan tarkastella asiakkaan ja työntekijöiden välisestä työskentelyn näkökulmasta käsin. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana onkin asiakaslähtöisyys. Eri alojen asiantuntijat organisaation sisällä tai eri organisaatioista tekevät yhteistyötä asiakkaan elämäntilanteen pohjalta. (Isoherranen, 2005,14.) Sanna Vehviläisen (2001) mukaan asiakaslähtöisesti toimiessaan työntekijä huomioi asiakkaan elämäntilannetta koskevan kokemuksen ja tiedon, kun työntekijä tekee päätöksiä asiakkaan asioissa. Myös Marjo Kolkka ym. (2009) liittävät moniammatillisuuden käsitteeseen kokonaisvaltaisen auttamistyön, jossa joustavassa yhteistyössä eri alojen asiantuntijuus yhdistetään. Moniammatillinen mielletään myös asiakaslähtöiseksi toimintatavaksi, jossa pyritään palveluketjun katkeamattomuuteen. Palveluketju

tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää suunnitelmallista ja yksilöllistä palveluprosessin kokonaisuutta, ei niinkään ketjuuntuvia palvelukokonaisuuksia. Palveluprosessin kokonaisuudessa organisaatioiden rajat ovat asiakkaalle näkymättömät sekä ammattilaisten ja asiakkaan tiedonkulku on saumatonta. (Emt., 107–110.) Asiakasnäkökulmasta katsottuna palvelu on laadukasta; asiakkaan elämäntilannetta ja palvelupolkua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti sekä heidän palveluihinsa liittyvät asiantuntijat tekevät yhteistyötä keskenään ja ottavat myös asiakkaan mukaan yhteistyöhön. Palveluprosessissa yhteistyön haasteena on moniasiakkuustilanteissa ehkäistä päällekkäisen työn syntyminen ja selventää vastuujakoa. (Isoherranen 2005, 151; Isoherranen 2008, 29, 34; ks. Övretveit 1995.) Asiakkaan ja työntekijöiden välisen työskentelyn lisäksi moniammatillisen yhteistyön tarkastelu voi kohdistua myös moniammatillisen työryhmän toiminnan tarkasteluun tai eri organisaatioissa toimivien työntekijöiden välisen työskentelyn tarkasteluun. (Isoherranen 2008, 27.)

Moniammatillinen yhteistyö ja asiantuntijuus liittyvät vahvasti yhteen. Suomessa moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetäänkin laaja-alaisesti kuvaamaan asiantuntijoiden yhteistyötä. Moniammatillisen yhteistyön käsitettä voidaan käyttää yhteistyöstä, jossa asiantuntijat työskentelevät rinnakkain tekemättä varsinaista yhteistyötä. Täten he eivät järjestä yhteisiä tiimikokouksia eikä heillä ole mahdollisuutta yhteiseen tiedon prosessointiin. (Isoherranen 2008, 27, 37.) Kaarina Isoherrasen asiantuntijuuden näkökulmasta laaditun jaottelun (2008) mukaan moniammatillisen yhteistyön eriasteiset yhteistyömuodot voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: 1) rinnakkain tapahtuvaan yhteistyöskentelyyn asiakkaan kanssa, 2) sovittuihin tapaamisiin ja tiedonvaihtoon sekä 3) asiantuntijoiden asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jossa sovitusti rikotaan roolirajoja. Yhteistyön määrä kasvaa siirryttäessä rinnakkain työskentelystä roolirajoja rikkovaan työskentelyyn. (Emt., 39.)

Myös Malcolm Payne (2000) toteaa, että moniammatillisen (eng. multiprofessional) yhteistyön käsitettä käytetään hyvinkin toisistaan poikkeavista yhteistyötavoista; moniammatillisesta rinnakkain työskentelystä roolirajoja rikkoviin työskentelymuotoihin. Moniammatillisen yhteistyön käsite liitetään yhteistyöhön, jota tehdään erilaisista lähestymistavoista käsin. Moniammatillista yhteistyötä tekemällä tarkasteltavaa asiaa voidaan lähestyä useista eri näkökulmista käsin asiantuntijuuden rajoja ylittämällä. Moniammatillisessa yhteistyön vuorovaikutuksessa tuotetaan moninaista tietoutta ja näkökulmia. Vertailukohdaksi todetaan, että yhteistyö sen sijaan tarkoittaa yhteistä työtä tai tehtävää. (Isoherranen 2005, 14–17.) Kaarina Isoherranen (2008) sekä Eija Paavilainen ja Tarja Pösö (2003) kirjoittavat, että moniammatillisen yhteistyön pyrkimyksenä on työntekijöiden osaamista yhdistämällä saavuttaa yhteinen tavoite. Yhteistyön vuorovaikutuksessa

on erotettavissa eriasteisia tasoja. Kehittyneemmän tason yhteistyössä yhteistyöntekijät käyttävät yhteistä kieltä ja käsitteitä sekä tekevät yhteistyötä laadittujen sääntöjen mukaisesti. Työskentelytapojen toisessa ääripäässä puolestaan on haluttomuus yhteistyöhön. (Isoherranen 2008, 27.)

Kaarina Isoherranen (2005) tuo esille, että englanninkielisessä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa tarkennetaan moniammatillisen yhteistyön käsitteitä interprofessional- ja transprofessional -käsitteiden avulla. Interprofessional-käsitteen mukaisessa yhteistyössä tavoitteena on runsas informaation vaihto ja yhteinen päätöksenteko sekä siinä korostuu yhteinen ajan ja paikan merkitys. Transprofessional-käsitteen mukainen yhteistyö tavoittelee ammatillisten roolirajojen rikkomista, johon liittyy keskinäistä opetusta tai koulutusta. (Emt., 14–17.) Malcolm Paynen (2000) mukaan moniammatillinen yhteistyö tavoittelee muun muassa tietojen ja taitojen jakamista, informaation välittämistä, vastuun jakamista sekä asiakkaan näkökulman ottamista mukaan työskentelyyn. Eija Paavilainen ja Tarja Pösö (2003) kirjoittavat, että moniammatillinen yhteistyö edellyttää erikoistuneen asiantuntemuksen esille tuomista mutta yhteistyön tavoitteena on myös luoda yhteistä ymmärrystä ja osaamista. Yhteistyötä tekemällä voidaan hyödyntää organisaatioiden hiljainen tieto, joka on karttunut pitkään asioiden parissa työskennelleille työntekijöille (Isoherranen 2005, 152).

Lähtökohtaisesti onnistunut yhteistyö edellyttää toimijalta taitoa tehdä yhteistyötä. Yhteistyöosaaminen tarkoittaa, että toimija osaa esittää ja perustella omat näkemyksensä selkeästi. Myös oman roolin ja tehtävien selkeys sekä oman tieteenalan hallinta auttavat tekemään moniammatillista yhteistyötä. Erityisen tärkeää yhteistyössä on myös arvostaa toista asiantuntijaa ja luottaa hänen osaamiseensa. (Rekola 2008, 16–17.) Eija Paavilainen ja Tarja Pösö (2003, 186–187) painottavatkin, että yhteistyöhön osallistuvien tulee tuntea yhteistyökumppani ja yhteistyökumppanin toimintatapa, jotta voidaan saavuttaa onnistuneen yhteistyön edellytykset, osapuolten välinen ymmärrys ja luottamus. Moniammatillisen yhteistyön onnistumisen kulmakiviä ovat myös yhteistyöhön osallistuvien osapuolten roolien selkeys, mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja vastuun kantaminen oman alueen asioista. Yhteistyön tekemisen edellytyksiä ovat ensisijaisesti avoin kommunikaatio ja vuorovaikutus työryhmän jäsenten, eri organisaatioiden tai asiakkaan kesken. (Rekola 2008, 16–17.) Auli Ojuri (1996) toteaa, että yhteistyön toimivuuteen vaikuttaa se, miten yhteneväisesti yhteistyöhön osallistuvat käsittävät toiminnan tavoitteet. Yhteistyön tavoitteen määrittäminen ei ole aina helppo tehtävä ja olennaisesti yhteisen tavoitteen määrittämiseen vaikuttaa asetettujen tavoitteiden tulkitseminen. Myös kunkin toimijan henkilökohtainen suhtautuminen asiaan ja toimijan toiminnan kokonaisuuden hahmottamiskyky

vaikuttavat tavoitteen määrittämiseen. Myös ammatilliset kulttuurit ja organisaatioiden toimintaperiaatteet määrittelevät tavoitetta. (Emt., 119.)

Työntekijän ominaisuuksien ohella myös työyhteisön organisaatorakenteella on merkitystä moniammatillisessa yhteistyössä. Yhteistyötä tukevassa organisaatiossa painottuu tiedon ja asiantuntijuuden valta. Organisaation toimintaperiaatteisiin kuuluvat myös työntekijöiden osallistumisen arvostaminen, tasa-arvo ja ilmaisuvapaus. Myös organisaation johtamiskulttuuri vaikuttaa moniammatilliseen yhteistyöhön. (Rekola 2008, 16–17.) Olen rajannut tutkimukseni ulkopuolelle organisaatorakenteelliset moniammatilliseen yhteistyöhön vaikuttavat tekijät kuten vallan ja johtajuuden, koska ne ovat hyvin laajoja tutkimuksellisia aiheita. Keskityn tarkastelemaan sen sijaan asiantuntijuutta.

Tarkastelen omassa tutkimuksessani moniammatillista yhteistyötä eri organisaatioissa työskentelevien työntekijöiden välillä. Tutkimuksessani en tutki varsinaisia moniammatillisia tiimejä tai asiantuntijatyöryhmiä, jotka koostuvat eri koulutuksen saaneista työntekijöistä. Kaarina Isoherranen (2008, 131) toteaa, että tiimin nimitystä käytetään työryhmän asiantuntijoista, joilla on yhteisiä asiakkaita mutta asiantuntijat työskentelevät ilman yhteistä tavoitetta tai keskustelumahdollisuutta. Kyseisessä tilanteessa myös tiimityön rakenteet ja mahdollisuudet puuttuvat. (Emt.)

## 5 ASiantuntijuus JA SEN MUUTTUNUT LUONNE

### 5.1 Mitä on asiantuntijuus?

Asiantuntijuuden käsite on hyvin moninainen. Leena Rekola (2008) määrittelee, että asiantuntijuus on tietyn ammattikunnan tieteellistä erityisosaamista. Erityisosaamisen tietopohja syntyy koulutuksen kautta ja erityisosaamiseen liittyy ammatillinen pätevyys. Ammattikuntien asiantuntijoiden erityisosaaminen oikeuttaa ammattikunnan sosiaalisen instituution toiminnan ja olemassaolon. (Emt., 15.) Myös Risto Eräsaari (2002) toteaa, että asiantuntijuuden pohjana ovat tiede, instituutio ja professio. Asiantuntijat hyödyntävät toiminnassaan tieteellistä tietoa. Eräsaari painottaa, että asiantuntija on aina tietyn instituution ja profession edustaja. (Emt., 21.) Muun muassa tutkimuksessani lastenvalvojat ovat sosiaalityön profession eli ammattikunnan edustajia, jotka erikoistunutta tieteellistä tietoa soveltaen hoitavat lastenvalvojille kuuluvia käytännön työtehtäviä (Konttinen 1997).

Asiantuntijuutta tarkastellaan myös osana asiantuntijaorganisaatiota. Asiantuntija työskentelee organisaatiossa omalla toiminta-alueella ja hän tekee yhteistyötä muiden toiminta-alueiden työntekijöiden kanssa. Yhteistyössä asiantuntijat siirtävät tietoa toiminta-alueelta toiselle. Organisaation toimintatavoitteet määrittelevät asiantuntijan toiminnan mutta hän myös suunnittelee ja kehittää omaa toiminta-alueitaan suhteuttaen sitä laajempaan toimintakokonaisuuteen. Juuri laajempien kokonaisuuksien hallitseminen on olennainen asiantuntijuuden piirre. Nykyään asiantuntijuuteen liitetään myös taito tarkastella palvelujärjestelmää dynaamisesti ja asiakaslähtöisesti. (Rekola 2008; Mönkkönen 2007.)

Kirsti Karila ja Eero Repo (1997) toteavat, että asiantuntijuuden kehitys on pitkä prosessi, johon vaikuttavat koulutus, työuran kokemus ja tietämys. Kehitysprosessin aikana asiantuntijuuden edellä mainitut elementit liittyvät toisiinsa. Asiantuntijatiedon perustana on fakta- ja kirjatieto. (Tynjälä & Nuutinen 1997.) Myös Kaarina Isoherranen (2008) toteaa, että asiantuntijuus kehittyy koko ajan muun muassa koulutuksen, jatkokoulutuksen ja kirjallisuuden kautta saadun uuden tiedon oppimisen avulla. Myös Anneli Eteläpelto (1997) määrittelee osaltaan asiantuntijuuteen liittyvää tietoa ja tietämystä. Asiantuntija käyttää työssään joustavasti faktatietoa (perustiedot) ja syvällistä ja monitasoista tietoa. (Emt.) Kehittyneempää asiantuntijatietoa ovat käsitteellinen tieto ja mallit, metodiset tiedot ja taidot, metakognitiiviset ja reflektiiviset tiedot ja taidot kuten tietoisuus omasta ajattelusta, oppimisesta ja toiminnasta. Korkeatasoisen asiantuntijuuden elementtejä ovat myös arvot ja ammattietiikka ja henkilökohtaiset tavoitteet. (Tynjälä & Nuutinen 1997.) Asiantuntijuus koostuu monista eri osa-alueista kuten koulutuksen tuomasta käsitteellisestä tiedosta,

omakohtaisesta kokemuksesta syntyvästä kokemustiedosta, arvotiedosta, asiantuntijaviisaudesta. (Eteläpelto 1997, 97.)

Anneli Eteläpelto (1997, 91) toteaa, että asiantuntijuus ei synny ainoastaan koulutuksen suoman tieteellisen tiedon pohjalta. Asiantuntijuuden syntymisessä merkityksellisessä roolissa ovat myös käytännön toiminta ja kertynyt työkokemus. Asiantuntijuuteen liittyy olennaisena tekijänä myös reflektiivisyys, joka tarkoittaa sitä, että asiantuntija tietoisesti tutkii omaa ammatillista toimintaansa ja kehittää asiantuntijuuttaan tietoisesti. (Isoherranen 2008, 80; Kirjonen 1997.) Asiantuntija kykenee kriittisesti arvioimaan omaa toimintaansa ja tekemiään päätöksiään. Tästä asiantuntemuksesta käytetään nimitystä substanssiosaaminen, joka pitää sisällään alan lainsäädännön, toimintaperiaatteet, työmenetelmät, työtä ohjaavat käsitteet ja teoriat. Asiantuntija tekee työtään läpinäkyväksi ja kehittää sitä arvioinnin avulla (prosessiosaaminen). Asiantuntijan katsotaan myös omaavan vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikaatiotaitoja sekä ongelmanratkaisu-, päättely-, organisointitaitoja. Asiantuntija osaa myös tuoda esille ja markkinoida omaa asiantuntijuuttaan. (Eteläpelto 1997, 88–89; ks. Karila & Repo 1997.) Myös Kaarina Mönkkönen (2007, 22, 31) toteaa, että asiantuntija on myös luova ja innovatiivinen sekä kyvykäs refleктоimaan omaa toimintaansa ja tuomaan esille ylpeydellä omaa asiantuntijuuttaan. Asiantuntijalla on myös hyvät vuorovaikutustaidot. Asiantuntija rakentaa yhteistä ymmärrystä vuorovaikutuksessa toisiin toimijoihin. Asiantuntijalla on käytössään kertynyttä kokemusta eli ns. hiljaista tietoa (tuntumatieto), jonka kautta hän kykenee tekemään nopeitakin päätöksiä. (Isoherranen 2008, 145–148; Karila & Repo 1997, 149–157.) Ilkka Pirttilä (1997, 73) painottaa edellä esitettyjen asiantuntijuuden edellytysten lisäksi vielä, että asiantuntija tavoittelee eettisesti oikeaa toimintaa ja suuntaa toiminnassa katseen tulevaan kehitykseen ja uuden oppimiseen.

Ilkka Pirttilä (1997) on luokitellut asiantuntijuuden tyypilliset toimintaroolit: 1) tutkija, 2) innovoija, 3) diagnostikko, 4) valistaja, 5) simuloija ja 6) hoivaaja. Tyypillisin asiantuntijan roolityyppi on tutkija, jonka työn pohjana on teoreettinen tieto. Asiantuntijan innovatiivisuus näkyy yhtäaikaista ideointina ja toimintana. Diagnostikot havainnoivat ja tunnistavat arkielämän ongelmia sekä määrittelevät niitä korjaavat toimenpiteet. Perinteinen asiantuntija on valistaja, joka aikaisemmin on ollut tietyn asian mestari. Nykyajan valistajan erityistietämys on syntynyt vuorovaikutuksessa ympäristöön. Simuloijat luovat virtuaalisia todellisuuksia, joiden ratkaisumalleja pyritään käyttämään arkielämässä. Hoivaajan asiantuntijuus liittyy ihmisten kanssa tehtävään työhön. Hoivatyö on vuorovaikutuksellista sosiaali- ja terveysalan ammatillista työtä. Valistajan ja hoivaajan asiantuntijuudet liittyvät ihmisten arkielämään. Tutkija, innovoija,



diagnostikko ja simuloija toimivat elottoman, elollisen ja inhimillisen todellisuuden asiantuntijaaloilla. (Emt., 76.)

## **5.2 Asiantuntijuuden muutos**

Yhteiskunnan ja työelämän nopeutunut muutos aiheuttaa haasteita asiantuntijuudelle. Muutoksia aiheuttaa palveluosaamisen korostuminen, monipuolistuvan informaatioteknologian soveltaminen ja tietotyön merkityksen kasvu. (Tynjälä & Nuutinen 1997, 182.) Tarve asiantuntijuuden muutokselle syntyi, kun teknologinen kehitys johti tietomäärän lisääntymiseen ja haasteisiin hallita suuria tietomääriä. (Eräsaari 1997, 62.) Nykyään asiantuntijuus on läsnä yhteiskunnallisessa elämässä monella eri tapaa. Asiantuntijoiden kannanotot näkyvät niin poliittisessa kuin yritystoiminnassakin. Monet eri alan asiantuntijat ovat mukana myös ihmisten elämässä. Yhteiskunta on asiantuntijavaltaistunut ja asiantuntijat nauttivat yleisön arvostusta. (Kirjonen 1997.)

Karin Filander (1997) tuo esille, että asiantuntijuuden luonne on muuttunut. Hänen toteaa, että asiantuntijuuden professiokeskeisyys on väistynyt ja nykyajan asiantuntijuutta luonnehtivat hyvin käsitteet verkosto, moniammatillisuus ja kollektiivinen. Uuteen asiantuntijuuteen liittyvät tiedon jakaminen ja moniääninen päätöksentekoprosessi. Uudesta asiantuntijuudesta käytetään nimitystä ositettu tai jaettu asiantuntijuus. Nykyajan uusi asiantuntijuus on usean henkilön osaamista. (Lehtinen & Palonen 1997, 116.) Filander (1997, 136) korostaakin, että uudenlaisen asiantuntijayhteistyön hyötynä on asiakkaiden etu, koska asiantuntijat tarkastelevat asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisemmin. Kirsti Launis (1997) pohtii asiantuntijuuden erikoistumiskehitystä asiakkaiden näkökulmasta käsin. Hän tuo esille, että erikoistumisen hyötynä on rajatusta aiheesta tuotettu yksityiskohtainen tieto mutta sen haittana puolestaan on asiakkaiden tilanteen kokonaisuuden hahmottamisen katoaminen. Launis (1997) esittää, että erikoistuvan asiantuntijuuden ratkaisukeino on asiantuntijuuden rajojen ylitykset. Rajoja ylittämällä saadaan aikaan moniammatillista ja monitieteistä asiantuntijuutta, jossa erilaista asiantuntemusta yhdistetään kokonaisvaltaisen asiakkaan elämäntilanteen huomioimiseksi. Asiantuntijoiden yhteistyössä yksilöasiantuntijan yhteistyötaito kehittyy vuorovaikutuskäytännöksi, jossa korostuvat uusiin ratkaisutapoihin suuntaava tiimi- ja verkostoasiantuntijuus. (Emt., 124–126.) Rajojen ylitykset synnyttävät kehittämishaasteita myös organisaatioille. Organisaatiorajojen ylitykset edellyttävät organisaatorakenteiden muuttumista, tiimien muodostumista ja tiedonkulun avoimuutta. (Emt., 127; Filander 1997.) Rajoja ylittäessään työntekijät käsittelevät toisen asiantuntemuksen alueelle kuuluvia asioita. Uudet toimintamallit ja ratkaisut syntyvät vain, jos työntekijät uskaltavat tarttua

erilaiseen toimintamalliin eivätkä pidättäydy omissa tutuissa toimintatavoissaan. (Launis 1997, 129–132.)

Filander (1997, 137) toteaaakin, että uusi asiantuntijuus vastaa omalta osaltaan yhteiskunnan ja työyhteisön tulevaisuuden haasteisiin. Haasteita luovat muun muassa nopeasti muuttuvat työtilanteet, ennustamattomuus, arvokonfliktit, laajalle pirstoutunut tietopohja sekä yhteiskunnan ongelmien monimutkaistuminen ja ongelmien yhteyksien hahmottamisen vaikeutuminen (Filander 1997, 139; Launis 1997, 125; Lehtinen & Palonen 1997, 117.) Filander (1997, 137) esittää, että haasteisiin vastaaminen edellyttää uusien ajattelumallien ja arvolähtökohtien omaksumista. Puolestaan Erno Lehtinen ja Tuire Palonen (1997, 113–114) korostavat kognitiivisen asiantuntijuustutkimuksen perinnettä, johon liittyvät ongelmanratkaisuprosessit. Uuden asiantuntijuuden lähestymistapa omaksutaan, kun vaihdetaan ajattelutottumuksia. Uusi asiantuntijuus saavutetaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa hyödyntämällä eri osaamisen alueita. (Lehtinen & Palonen 1997, 117.) Myös Kirsti Launis (1997, 124) korostaa yhteistyön vuorovaikutuksen tärkeyttä uudenlaisten ratkaisutapojen syntymisessä. Kirsti Kuusela (1996) painottaa, että yhteistyökumppanin näkeminen myönteisessä valossa edesauttaa vuorovaikutussuhteen onnistumista. Hän pitää myös yhteisen kielen ja työn tavoitteiden löytymistä tärkeinä yhteistyön edellytyksinä. (Emt., 101.) Uuden asiantuntijuuden haasteena on luoda eri näkökulmista rakentunut jäsentynyt tietokokonaisuus. Eri toimijoiden erilaiset käsitteet ja toiminnan taustalla vaikuttavat teoriaperinteet voivat vaikeuttaa yhteisen näkemyksen syntymistä. (Lehtinen & Palonen 1997, 119.) Ojurin (1996) mukaan asiantuntijoiden yhteistyön haasteena on yhteisten tavoitteiden määrittäminen. Tavoitteiden määrittämiseen vaikuttavat työntekijän henkilökohtainen suhtautumistapa ja kokonaisuuden hahmottamiskyky sekä toisen ammattiryhmän työkentän hahmottaminen. (Emt., 119.)

### **5.3 Yksilöasiantuntijuus vai jaettu asiantuntijuus**

Asiantuntijuuden luonteesta käydään paljon keskusteluja. Onko kyseessä yksilön ominaisuus vai vuorovaikutuksen tulos? Aiemmin asiantuntijuus on ymmärretty yksilön ominaisuudeksi. Yksilöasiantuntijuuden luonteeseen liittyy määritelmä, että asiantuntijuus on yksilön ominaisuus, joka on syntynyt koulutuksessa saadun tietopohjan avulla. Yksilöasiantuntijuuteen liitetään myös kokemus. Katsotaan, että yksilöasiantuntijan pitkä kokemus vaikuttaa siihen, miten hän kykenee työstämään ja tekemään johtopäätöksiä oman alansa erityiskysymyksistä. Yksilöasiantuntijuuteen katsotaan myös liittyvän vuosien kokemuksen myötä kehittynyt hiljainen tieto. Tätä niin sanottua

tuntumatietoa (eng. tacit knowledge) pidetään asiantuntijuuden kehittyneimpänä muotona. Asiantuntijat haluavat pitää kiinni erikoistuneesta yksilöasiantuntijuudestaan mutta toisaalta tunnistavat sen, että yksilöasiantuntijuus ei yksin riitä vastaamaan työelämän uusiin haasteisiin. Tämän vuoksi yhteistyön ja asiantuntijuuden jakamisen merkitys on noussut vallalla olevaksi ajattelutavaksi. Tästä näkökulmasta katsottuna asiantuntijuuden lähtökohdaksi on noussut tarkastelutapa, jonka mukaan asiantuntijuus rakentuu vuorovaikutuksessa sisällöllisesti, paikallisesti ja ajallisesti. (Launis 1997, 122–123.) Myös Yrjö Engeström (1992, 3) ja Leena Rekola (2008, 16) kirjoittavat siirtymisestä yksilöasiantuntijuuspainotuksesta vuorovaikutteisempaan suuntaan. Asiantuntijuuden määrittelyssä painotetaan nykyään asiantuntijuuden vuorovaikutuksellista luonnetta. Asiantuntijuus rakennetaan arkielämän kohtaamistilanteissa ja asiantuntijuus vaihtelee kontekstin mukaisesti. Sari Yli-Kauhaluoman (2006, 28) mukaan asiantuntijayhteistyössä hyödynnetään toisen toimijan asiantuntemusta ja kehitetään siten omaa asiantuntijuutta. Kaarina Isoherranen, Leena Koponen ja Leena Rekola (2004) toteavat, että asiantuntijan itsensä on ensin tunnistettava oma erityisosaamisensa ja vasta sen jälkeen on mahdollista saada asiantuntijatieto muiden asiantuntijoiden käyttöön. Myös yhteistyö voidaan ymmärtää eri tavoin riippuen siitä, mistä näkökulmasta käsin sitä tarkastellaan. Yksilöasiantuntijuuden näkökulmasta katsottuna yhteistyö tarkoittaa yksilön taitoa tehdä yhteistyötä. Kun taas moniammatillisen asiantuntijuuden näkökulmasta katsottuna yhteistyö on toimintatapa, johon kuuluu erityisesti vuorovaikutuskäytännöt. (Launis 1997, 126.)

Kaarina Isoherrasen (2005, 78) mukaan useamman ihmisen osaamisen yhdistämisestä käytetään jaetun asiantuntijuuden käsitettä. Muutoksen haasteisiin vastatessaan asiantuntijat eivät voi enää tukeutua toistamaan vanhoja toimintatapoja vaan asiantuntijat yhdessä tuottavat uutta tietoa ja muuttavat toimintatapojaan. Asiakkaan organisaatorajat ylittävä palvelupolku haastaa asiantuntijoita miettimään yhteistyön toimintamalleja. Asiantuntijoiden yhteistyön haasteena on luoda asiakaslähtöinen toimintatapa. Asiantuntijoiden yhteistyön tavoitteena on koota asiantuntijoiden tieto yhteen, poistaa päällekkäinen työ ja muodostaa asiakkaan polusta kokonaisnäkemys. Eri alan asiantuntijoiden yhteistyötä voidaan tehdä erilaisissa yhteistyömuodoissa: virallisissa tiimeissä, yhteistyöverkostoissa ja asiakastiimeissä. Nämä yhteistyön muodot eroavat toisistaan asiantuntijoiden yhteistyön tiiviyyden, tiimin jäsenyyden, asiakasprosessien, kollektiivisen vastuun ja johtajuuden suhteen. Virallinen tiimi on vakiintunut kokoonpano, jolla on selkeät ja sovitut toimintaperiaatteet. Yhteistyöverkosto tuottaa asiakkaalle palveluja yhtä aikaisesti. Yhteistyöverkostolla ei ole yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita vaan he työskentelevät asiakkaan tarpeista lähtien. Yhteistyöverkoston jäsenet ovat eri organisaatioista ja he

ohjaavat asiakkaan organisaatiosta toiseen. Puolestaan asiakastiimin asiantuntijat jakavat tietoa asiakkaalle palvelupolun eri vaiheissa ja asiakas on heidän asiakkaanaan yhtä aikaa. (Emt., 72–74.) Leena Rekola (2008) painottaakin, että asiantuntijayhteistyön tavoitteena on kehittää asiakkaan palveluketjuja. Uudenlaisten toimintamallien tarkastelun esteenä voi olla se, että asiantuntijat pitäytyvät tarkastelemaan asiakkaan palvelupolkua vain omasta tutusta näkökulmasta käsin. (Isoherranen 2005, 78,80–82).

Asiantuntijoiden yhteistyön tavoitteena on rakentaa asiantuntijoiden esittämistä erilaisista näkökulmista yhteinen ymmärrys. Yhteinen ymmärrys onkin moniammatillisen yhteistyön ydinkäsite; moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on sosiaalisesti jaettu tiedollinen ajattelutapa. Uusi yhteinen ymmärrys rakennetaan moniäänisen vuoropuhelun avulla. (Isoherranen 2005, 23–26; kts. Rekola 2008, 13.) Eri alan asiantuntijoilla on ammatinsa mukainen kieli, ajattelutapa ja arvomaailma, joten yhteisen kielen ja käsitteiden puuttuminen voi aiheuttaa haasteita yhteistyön vuoropuhelulle. Yhteistoiminnan onnistumisen esteitä ovatkin erilaiset ajattelutavat, työkäytännöt sekä se, että ei tunneta toisen työtä. (Isoherranen 2005, 101, 135.) Asiakaslähtöisyyden ottaminen asiantuntijuusvuoropuhelun keskiöön on olennaista, koska työ pirstaloituu jokaisen hoitaessa omat työtehtävänsä. Kokonaisvaltainen ja asiakaslähtöinen työote edellyttääkin ammatti- ja organisaatioiden rajoja ylittävää yhteistyötä. (Emt., 30, 32.)

Keskityn tutkimuksessani tarkastelemaan asiantuntijakeskeisesti asiantuntijuuden luonnetta sekä organisaatioiden välisessä yhteistyössä ilmenevää asiantuntijuutta. Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa painottuvat asiantuntijoiden määrittelemät asiantuntijuuden tulkinnat. Tutkimustani suunnitellessani tavoitteenani oli tutkia asiakkaan asiantuntijuutta, koska tieteellisessä kirjallisuudessa painotetaan asiakkaan oman asiantuntijuuden merkitystä. Tässä tutkimuksessa näillä tutkimusasetelmilla en kuitenkaan onnistunut nivomaan tätä näkökulmaa. Asiakkaan asiantuntijuus tulee esille työntekijöiden puheiden kautta, kun työntekijät tarkastelevat asiantuntijuuden merkityksiä heille syntyneiden asiakkaan kokemusten mielikuvien kautta. Tutkimuksessani tarkastelen asiantuntijuutta sekä yksilöasiantuntijuuden kuin myös jaetun asiantuntijuuden näkökulmista käsin.

#### **5.4 Sosiaalisissa konteksteissa rakentuva asiantuntijuus ja yhteistyö**

Lähestyn viranomaisyhteistyötä ja asiantuntijuutta konstruktionistisesta viitekehyksestä käsin. Tavoitteenani on antaa työntekijöille mahdollisuus puheensa kautta rakentaa tahojen välisen yhteistyön ja asiantuntijuuden merkityksiä. En halua tutkia yhteistyötä ja asiantuntijuutta

muuttumattomana tosiasiana, koska silloin minun tutkijana tulisi kyseenalaistaa työntekijöiden puheiden paikkansa pitävyys (ks. Alasuutari 1999). Olen kiinnostunut siitä, miten työntekijät haastatteluissa rakentavat yhteistyönsä ja asiantuntijuuden todellisuutta. Katson, että yhteistyötä ja asiantuntijuutta on luonteva lähestyä sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä käsin, koska haastattelun vuorovaikutustilanteessa työntekijät saavat vapaasti rakentaa asiantuntijuuden ja yhteistyön merkityksiä. Peter Berger ja Thomas Luckmann (1994, 39–42) toteavat, että haastattelun kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa haastattelijan ja haastateltavien subjektiiviset merkitykset ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisiinsa. Valitsin viitekehykseksi sosiaalisen konstruktionismin, koska vuorovaikutuksellinen piirre liittyy niin haastatteluun, asiantuntijuuteen kuin yhteistyöhönkin.

Vuorovaikutus-käsitteen avulla voidaan kuvata hyvin monenlaisia vuorovaikutuksellisia tapahtumia kuten kahden ihmisen välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta sekä laajasti ajatellen kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Eri vuorovaikutusjärjestelmät eroavat vuorovaikutuskäyttäytymiseen kohdistettujen odotuksien, normien ja toimintatapojen mukaan. Kaarina Isoherranen (2008) esittelee sosiaalipsykologian professori Rauni Myllyniemen erottelun neljästä sosiaalisen vuorovaikutuksen järjestelmästä. Hierarkkisen vuorovaikutusjärjestelmän erityispiirteitä ovat oman aseman vahva puolustaminen ja yhteistyöhakuisuuden näkeminen heikkoutena. Konformistisessa vuorovaikutusjärjestelmässä painottuvat yleisesti tunnetut käyttäytymisnormit ja toiminta sopeutetaan kaikkien osalta vallitseviin normeihin. Rationaalinen vuorovaikutusjärjestelmä mahdollistaa vuorovaikutukseen osallistujien välisen vuoropuhelun. Tässä järjestelmässä tavoitteena on tehokkaasti synnyttää erilaisista näkemyksistä yhteinen lopputulos. Vapaan keskustelun vuorovaikutusjärjestelmässä ei ole vuorovaikutusta rajoittavia sääntöjä. Nimensä mukaisesti vuorovaikutuksessa voidaan olla kenen kanssa tahansa ja keskustelua voidaan käydä mistä aiheesta tahansa. (Isoherranen 2008, 52–54.)

Yhteiskunnallinen muutos modernista jälkimoderniin on tuonut mukanaan näkökulman, jonka mukaan tiedon ja vuorovaikutuksen välillä on sidos. On luovuttu yksilökeskeisestä ajattelutavasta ja nyt korostetaan tiedon sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta. Sanan mukaisesti vuorovaikutuksessa olevat toimijat vaikuttavat toinen toisiinsa. Vuorovaikutuksessa kielellä ja puheella on keskeinen sija, koska kieli jäsentää ympäröivää todellisuutta merkitysjärjestelmiksi. (Berger & Luckmann 1994, 83.) Bergerin ja Luckmannin (1994, 172) mukaan keskustelu on tärkein todellisuutta ylläpitävä mekanismi, jonka avulla uusinnetaan ja ylläpidetään kulttuurisia käytäntöjä. Myös Vivien Burr (1995) toteaa, että sosiaalisen konstruktionismin mukaan kuva todellisuudesta rakentuu kielen avulla ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Se, mitä pidämme ”totuutena” ei

synny objektiivisen havaitseminen tuotteena vaan totuus syntyy sosiaalisissa prosesseissa ja vuorovaikutustilanteissa, joissa ihmiset ovat jatkuvassa sidoksissa toisiinsa. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan painotetaan kriittistä tapaa kyseenalaistaa itsestään selvä tapa havainnoida maailmaa. Sosiaalinen konstruktionismi vastustaa positivistista maailmankatsomustapaa, jonka mukaan se, mitä havaitsemme, on olemassa puhtaana totuutena. Todellisuuden rakentumista tarkastellaan kulttuuristen merkitysten kautta. (Emt.)

Eskola ja Suoranta (2000) toteavat myös, että ympäröivän todellisuuden hahmottaminen tapahtuu aina tiettyjen kulttuurisidonnaisten merkityssuhteiden kautta. Arkielämässä kohtaamamme asiat eivät ole kokonaan uusia vaan on olemassa tietty tapa niiden hahmottamiseen. (Emt, 45.) Todellisuus tarkoittaa jokapäiväistä elämismaailmaa, jota tulkitaan subjektiivisten merkitysten kautta. Elämismaailma on täynnä todellisuuksia. Elämismaailman subjektiivinen todellisuus jaetaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa kielen avulla. Vuorovaikutuksessa jaettu todellisuus ei kuitenkaan siirry sellaisenaan toisen ihmisen todellisuudeksi, koska kaikilla on omat näkökulmat, joiden kautta todellisuutta rakennetaan. Todellisuuden merkitykset ovat kuitenkin jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja täten erilaisista merkityksistä syntyy yhteinen todellisuus ympäröivästä maailmasta. Todellisuuden rakentumisessa ajalla ja tilalla on merkityksensä. Todellisuuden rakentuminen on vahvasti kontekstuaalista. (Berger & Luckmann 1994, 29–39.) Myös Vivien Burr (1995, 2–4) toteaa, että tapamme ymmärtää maailmaa riippuu ajasta ja paikasta, jossa elämme. Asiantuntijuuden näkökulmasta katsottuna tiedon alituinen rakentuminen synnyttää yksittäisille asiantuntijoille haasteita hallita tietomäärää. (Emt.) Kaarina Isoherranen (2005, 8) toteaa, että asiantuntijoiden asiakaslähtöisyyttä korostavan moniammatillisen yhteistyön keinoin on mahdollista vastata asiantuntijakentän uusiin haasteisiin.

Sosiaalinen konstruktionismi soveltuu asiantuntijuuden tarkastelukehikoksi, koska asiantuntijuus on sekä yksilön että rakenteellisten yksikköjen kuten organisaatioiden ja verkostojen ominaisuus (Lehtinen & Palonen 1997, 119). Sosiologisen tieteenperustan mukaan asiantuntijakäytännöt rakentuvat ja ne rakennetaan sosiaalisesti. Asiantuntemusta ei sidota pelkästään yksittäisen ihmisen ajatteluun, valintoihin tai toimintoihin. (Pirttilä 2002, 11.) Organisaatioiden vuorovaikutuksen rajojen ylitysten kautta eri alojen asiantuntijat oppivat toisensa asiantuntijuudesta. Organisaatioiden väliseen vuorovaikutukseen liittyvä oppiminen on aktiivista toimintaa, jossa rakennetaan eri organisaatioiden yhteisiä toimintaperiaatteita ja toiminnan merkityksiä. (Toiviainen & Hänninen, 2006, 237–238.) Asiantuntijuuskin rakennetaan neuvotellen vuorovaikutuksessa. Asiantuntijuus ei ole muuttumaton asiantila vaan mukauduttaessa uudenvälisiin yhteiskunnallisiin haasteisiin myös asiantuntijuuskeskusteluissa painottuvat alituiset kontekstin vaihdot. Asiantuntijuuskeskustelujen

kautta ongelmatilanteet ratkeavat yhteisen tiedon pohjalta. (Eräsaari 1997, 65.) Tietoa jaetaan sen tähden, että kaikki eivät tiedä kaikkea. Asiantuntijatiedon yhteiskunnallinen jakaminen on tiedon jakautumisen huippumuoto. (Berger & Luckmann 1994, 57.)

## 6 YHTEISTYÖ- JA ASiantuntijuustutkimukset

Hanna Toiviainen ja Hannu Hänninen (2006) toteavat, että organisaatioiden rajojen ylitykset on suosittu aihe yhteiskunnallisissa tutkimuksissa. Eritoten kiinnostus verkostojen tutkimukseen on lisääntynyt. Toinen merkittävä rajojen ylittämisen tutkimussuuntaus on kiinnostunut todellisen toiminnan vakiintuneista muodoista ja rajojen ylityksistä. (Emt., 14.) Aikaisempiin tutkimuksiin tutustuessani havaitsinkin, että viranomaisyhteistyöstä ja asiantuntijuudesta on tehty monia tutkimuksia. Yrittäessäni saada käsiini oman tutkimuksen kanssa samaa aihepiiriä olevia tutkimuksia, en onnistunut löytämään yliopiston opinnäytetyön tasoisia tutkimuksia, joissa olisi käsitelty kunnan lastenvalvojien ja Kansaneläkelaitoksen välistä yhteistyötä. Yhdessä ammattikorkeakoulutasoisessa tutkimuksessa on kylläkin käsitelty kyseisten tahojen välistä yhteistyötä. Tiedustelin myös Kelasta, onko elatustuen siirtämisestä tehty tutkimuksia tai onko sitä mitenkään seurattu. Kelasta todettiin, ettei kyseistä aiheita ole tutkittu Kelan sisällä. Sen tähden laajennan katsantokantaani ja esittelen yhteistyö- ja asiantuntijuustutkimuksia, joissa toisena osapuolena esiintyy joko sosiaalityö tai Kansaneläkelaitos.

Joensuun yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitokselta professori Mikko A. Salo, tutkija Minna K. Turunen ja tutkija Juha Roslakka (2003) ovat tutkineet Kelan toimistojen ja niiden yhteistyökumppaneiden yhteistyön ja erityisesti tiedonvaihdon sujuvuutta. Tutkimus toteutettiin neljällä paikkakunnalla: Joensuussa, Lahdessa, Lohjalla ja Tampereella. Yhteistyökumppaneita pyydettiin arvioimaan yhteydenottojaan Kelan työntekijöihin seuraavilla ulottuvuuksilla: tiedon luotettavuus ja ymmärrettävyys, tiedonsaannin nopeus, Kelan työntekijän saavutettavuus ja ystävällisyys sekä kysyjän tiedontarpeen ymmärtäminen. Salo, Turunen ja Roslakka raportoivat tuloksissaan, että eniten yhteistyökumppaneilla oli huomautettavaa Kelan työntekijöiden saavutettavuudesta. Koska suurin osa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse, oikean henkilön löytäminen vei vastaajien mielestä joskus liian paljon aikaa. Tutkimustuloksista tulee esille myös, että yhteistyötahot uskovat toisen organisaation toimintatapojen tuntemisen parantavan yhteistyötä. (Emt.)

Hannu Mattila ja Markku Laatu (2006) ovat tutkineet Kelan ja työvoiman palvelukeskusten yhteistyötä. Kyselytutkimuksella selvitettiin Kelan vakuutuspiirien osallistumistapoja sekä vakuutuspiirien johtajien ja työvoiman palvelukeskusten kanssa työskennelleiden Kelan toimihenkilöiden kokemuksia yhteistyöstä. Tutkimuksella haluttiin selvittää Kelan asemaa palvelukeskusten toiminnassa, koska Kelan yhteistyöroolia on luonnehdittu epäselväksi aiempien tutkimusten yhteydessä. Kyseisen tutkimuksen funktiona olikin vastata aiempiin tutkimuksiin ja



tarkentaa Kelan roolia yhteistyössä. Tutkimusten mukaan Kelan roolin toivotaan vahvistuvan. Onhan Kela keskeinen ammatillisen kuntoutuksen järjestäjä, rahoittaja ja toimeenpanija. Kelan virkailijoiden toimintaan ei olla tyytyväisiä sellaisissa palvelupisteissä, joissa Kelan työntekijä ei ole pysyvästi. Vuonna 2005 toteutettuun kyselyyn vastasi 31 vakuutuspiirin esimiestä ja 32 toimihenkilöä. Kelan toimintatapa työvoiman palvelukeskuksessa vaihtelee etäpalveluperiaatteesta työntekijän fyysiseen paikallaoloon palvelukeskuksessa. Etäpalveluperiaatteella toimimalla asiakas ohjataan Kelan toimistoon tai asiakkaan asia hoidetaan puhelimitse tai sähköpostilla. Kelan toimihenkilö voi myös työskennellä palvelukeskuksessa kokopäiväisesti tai osa-aikaisesti muutamia tunteja tietyinä päivinä viikossa. Palvelukeskuksissa on pääteyhteys Kelaan, joka mahdollistaa myös muiden kuin palvelukeskusten töiden tekemisen. Tutkimukseen osallistuneista palvelukeskuksista valtaosa työskentelee etäpalveluperiaatteella, jolloin Kelan työntekijä käy tarvittaessa osallistuen asiakaspalaveriin ja moniammatillisiin tiimipalaveriin. Palvelukeskusten asiakkaiden kanssa Kelan virkailijat hoitavat kuntoutus-, työttömyys- ja eläkeasioita. (Emt.)

Tutkimustulosten perusteella esimiehet ja työntekijät suhtautuivat viranomaisten yhteistyöhön pääosin myönteisesti. Monet Kelan työntekijät kokivat, että asiakkaiden on helppo asioida palvelukeskuksessa. Monimutkaisten asioiden hoitamiseen on käytettävissä enemmän aikaa kuin Kelan toimistossa. Lisäksi asiakas voi asioida tutun työntekijän kanssa, jolloin asiakkaan tilanne tunnetaan paremmin. Palvelukeskusten toimintaan osallistumisen todettiin myös edistävän Kelan omien palvelutavoitteiden saavuttamista. Tutkimus osoittaa, että palvelukeskusten toimintaan osallistumisen tavat koetaan epäselviksi ja niihin toivottiin selkeyttä. Tutkimuksessa nousee esiin myös kriittistä pohdintaa Kelan ja palvelukeskuksen yhteistyöstä hyötyjen ja käytettyjen voimavarojen dilemmasta käsin. Kelan asiantuntemusta tarvitsevia asiakkaita koetaan olevan vähän. Kela nähtiin irralliseksi osaksi palvelukeskuksen toimintaa. Esille nousivat myös palvelukulttuurien erot. Kelassa palvelutarve tulee asiakkaalta kun taas palvelukeskuksessa asiakkaan asiaan paneudutaan ja hänelle etsitään palveluja. Tutkimuksen perusteella yhteistyöhön suhtaudutaan positiivisesti ja sitä haluttaisiin tehdä vieläkin enemmän. Moniammatillisen tiimiyhteistyön resursseja kohtaan tutkimus esittää kriittisen kannanottonsa. Onko yhteistyö riittävän vaikuttavaa ja hyötykö yksittäinen asiakas? Myös yhteistyökumppaneiden epäselvät rooliodotukset leimaavat tutkimuksen mukaan verkostoyhteistyötä. (Mattila & Laatu 2006.)

Anu Romppainen (2007) on tutkinut kasvatustieteen lisensiaatintutkimuksessaan verkosto-organisaation moniammatillisen tiimityön kehittämistä Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksen viranomaistahoina ovat työhallinto, Kela ja kuntien sosiaali-,

terveys- ja nuorisotoimi. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa moniammatillisen tiimityön kehittämisestä vuonna 2005 perustetussa työvoiman palvelukeskuksessa. Tutkimuksessa tarkastellaan verkosto-organisaatiota, moniammatillisuutta, tiimityöskentelyä, johtamista ja organisaation kehittämistoimintaa. Toimintatutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella ja fokusryhmätyöskentelymenetelmällä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Romppaisen tutkimuksen päätavoitteena on vastata, miten työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisen verkosto-organisaation tiimityötä kehitettäisiin. Vastauksia kysymykseen tutkija etsii seuraavien alakysymysten avulla: ”Millaisia kokemuksia palvelukeskusten henkilöstöllä on tiimityöstä ja tiimien välisestä yhteistyön toimivuudesta? Millaisia kokemuksia palvelukeskusten henkilöstöllä on palvelukeskuksessa tehtävästä verkostoyhteistyöstä ja moniammatillisuuden toteuttamisesta palveluprosesseissa? Millaisia kokemuksia henkilöstöllä on johtamisesta ja tiimien johtamisesta sekä esimiesten ja työntekijöiden antamasta tuesta työyhteisössä? Tutkimuksessa kartoitettiin myös edellä lueteltujen asioiden kehittämisehdotuksia. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että yhteistyökäytänteet, tehtäväkuvat ja työroolit ovat kehittämistä vaativia osa-alueita. Palvelukeskusten työntekijät nostivat esille yhteisten toimintatapojen luomisen, ammatillisen osaamisen tunnistamisen, luottamuksen lisäämisen ja kiinteämpien yhteistyötapojen sopimisen tärkeyden merkityksen. Tutkimuksen mukaan vastuu kuuluu kaikille työntekijöille. Erityisesti johdon vastuun merkitys yhteistyön mahdollistajana nostettiin esille. Monen organisaation yhdistäminen vaatii aikaa, jotta voitaisiin luoda yhteinen toimintakulttuuri. (Emt.)

Päivi Krook (2006) on tutkinut kasvatustieteen alaan kuuluvassa pro gradussa ”Moniammatillinen asiantuntija – sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta” työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Krook toteaa, että moniammatillinen yhteistyö on ollut suosittua sosiaali- ja terveysalalla jo pitkään. Eri alojen organisaatioiden ja työntekijöiden yhteistyössä liikutaan yksilöllisestä asiantuntijuudesta kohti jaettua asiantuntijuutta. Krook tarkasteleekin pro gradussaan asiantuntijuuden moninaisuutta sekä sitä, mitä sosiaalityöntekijät ajattelevat moniammatillisuudesta sekä yhteistyön haasteista. Päivi Krook teemahaastatteli työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöitä ja aineiston analyysimenetelmänä hän käytti sisällönanalyysiä. Tutkimustulokset osoittavat, että haastatellut sosiaalityöntekijät käsittävät asiantuntijuuden koulutuksena, kokemuksena ja jatkuvana oman ammatillisen osaamisen ylläpitona. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan yksilöasiantuntijuuden perustana ovat koulutus ja kokemus. Sosiaalityöntekijän ammattiin suuntaavan koulutuksen jälkeen käytännön toiminta ja

jatkokoulutukset syventävät osaamisen asiantuntijuudeksi. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan jaettu asiantuntijuus on nimensä mukaisesti yhteistyötä tekevien yhteistä asiantuntijuutta, jossa korostuvat vuorovaikutus ja oppiminen. Yhteistyöhön osallistuvat ovat vahvoja oman alansa asiantuntijoita ja näitä asiantuntijuuksia yhdistämällä saavutetaan jaetun asiantuntijuuden edut. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että moniammatillisuus tarkoittaa toisten osaamisen arvostamista, kunnioittamista sekä yhteistä tietoa ja osaamista. Sosiaalityöntekijät arvostavat moniammatillista asiantuntijuuttaan ja kokevat, että moniammatillinen tiimi antaa äärimmäisen tärkeän panoksen asiakastyölle. Sosiaalityöntekijöiden mukaan moniammatillisen yhteistyön perustoja ovat yhteiset tavoitteet, vastuut ja työskentely tavoitteiden saavuttamiseksi. Työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä työ on moniammatillista, koska siinä ylitetään perinteisiä hierarkioita, valta-asemia ja työnjaollisia rooleja. (Emt.)

Rosi Enroos (2006) puolestaan on tutkinut sosiaalityön alaan kuuluvassa pro gradu- tutkielmassaan ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lastenpsykiatrian kanssa tehtävän yhteistyön rajapinnoilla” lastensuojelun ja lastenpsykiatrian välistä yhteistyötä. Enroos tarkastelee yhteistyötä asiantuntijuuden käsitteen avulla käyttäen moderni- postmodernin -ulottuvuuksia pyrkimyksenään tuoda uudenlaista jäsenystä ja näkemystä lastensuojelun ja lastenpsykiatrian yhteistyöhön. Enroosin haastatteluaineistona on yhden lastensuojelun sosiaalityöntekijän haastattelu. Sosiaalityöntekijä kuvaa yhden asiakasperheen kautta lastensuojelutyön prosessia ja lastenpsykiatrian kanssa tehtävää yhteistyötä. Haastattelumenetelmänä tutkimuksessa on käytetty aktiivista haastattelua ja aineisto on analysoitu temaattisen sisällönanalyysin avulla. Enroosin saamien tutkimustulosten mukaan sosiaalityön asiantuntijuus on alisteista lastenpsykiatrian työlle. Lain nojalla sosiaalityössä suoritetaan erilaisia lastensuojelullisia tehtäviä, jotka lastenpsykiatria oman oikeudellisen asemansa pohjalta määrittelee. Enroos toteaa, että huonot palvelujärjestelmän rakenteet omalta osaltaan vaikeuttavat instituutioiden välistä yhteistyötä. Esimerkiksi hajanainen lasten psykososiaalisten palvelujen kenttä sekä harvemmin keskusteltu valtakamppailu lasten ongelmien määrittelyssä tuovat oman leimansa yhteistyöhön. Lisäksi Enroos nostaa tuloksissaan esille asiantuntijatahojen tehtäväkuvien jatkuvan muuttumisen ja siitä johtuvan tiedon päivittämistarpeen yhteistyötahojen toiminnan ymmärtämiseksi. (Emt.,)

## 7 TUTKIMUSASETELMA

Tutkimustavoitteenani on selvittää, mitä kunnan lastenvalvojat ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertovat elatustukeen liittyvästä yhteistyöstään ja asiantuntijuudestaan lapsen elatuksen kentällä. Tavoitteenani on tutkia, millaista yhteistyötä kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden välillä on elatustukeen liittyen. Tavoitteenani on synnyttää kokonaiskuva tahojen välisestä yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta sitä vastoin, että tutkisin vain toisen osapuolen näkemyksiä. Tarkoitukseni on selvittää, millaiseksi tahojen välinen yhteistyö on kehittynyt sen jälkeen, kun elatustuki siirrettiin kunnilta Kelan vastuulle 01.04.2009. Mielenkiintoni kohdistuu yhteistyön kehitykseen, sen nykytilaan ja tulevaisuuden näkymiin. Tutkin myös sitä, millaista on kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden lapsen elatuksen asiantuntijuus. Asiantuntijuuden yhteydessä käytän elatus-käsitettä, koska se kuvaa hyvin tutkittavaa asiantuntijuutta. Olen kiinnostunut erityisesti siitä, millaisia asiantuntijuuden merkityksiä lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät antavat tahojen väliselle yhteistyön asiantuntijuudelle. Jäädäänkö asiantuntijuuden rajoista kiinni pitävän asiantuntijuuden tasolle vai ilmeneekö asiantuntijuuden rajojen ylityksiä ja jaettua asiantuntijuutta?

Tutkimukseni kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta noudattelee laadullisen tutkimuksen periaatteita. Lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden antamat merkitykset selittävät tutkimusaiheenani olevia yhteistyötä ja asiantuntijuutta. Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa syvällistä tietoa kunnan ja Kelan välisestä elatustukeen liittyvästä yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta lapsen elatuksen kentällä. Yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitykset selittävät juuri tutkimukseeni osallistuvien työntekijöiden käsityksiä elatusasiantuntijuudesta ja tahojen välisestä yhteistyöstä eikä siten ole laajemmin yleistettävissä.

Tutkimukseni tarkoituksena oli antaa työntekijöiden itsensä haastattelupuheissa vapaasti rakentaa kuvaa tahojen välisestä elatustukeen liittyvästä yhteistyöstä ja lapsen elatuksen asiantuntijuudesta sekä ymmärrettävästi selittää yhteistyötä ja asiantuntijuutta tästä kontekstista. Yhteistyötä tutkiessani haluan rajata tahojen välisen yhteistyön juuri elatustukeen liittyvään yhteistyöhön. Asiantuntijuuden kontekstina on lapsen elatus, joka pitää sisällään lapsen kokonaisvaltaisen elatuksen asiantuntijuuden. Tutkimusaineistoni olen kerännyt teemahaastattelemalla kunnan lastenvalvojia ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöitä, koska haastattelu sopii aineiston keruumenetelmäksi niin laadullisen tutkimuksen kuin oman tutkimukseni kokonaisuuden kautta tarkasteltuna. Perustelen valintaa vuorovaikutuksen näkökulmasta käsin. Vuorovaikutus on olennainen tekijä tutkimukseni kokonaisuudessa ja liittyy kaikkiin tutkimukseni kannalta

merkittäviin osatekijöihin. Haastatteluaineistoni analysoinnissa olen käyttänyt teemoittelua, koska tämä tukee tutkimuksellista kokonaisuutta.

Pro gradu-tutkimusprosessini on ollut pitkä ja muutoksia täynnä oleva mutta hyvin mielenkiintoinen tutkimuspolku. Pro gradun tutkielmaseminaarin olen suorittanut jo vuonna 2009 mutta tutkimusraporttini valmistuminen on siirtynyt perheen lisäyksen ja työelämän vetovoiman takia. Nyt käsillä olevassa tutkimusraportissani teen näkyväksi mielenkiintoista tutkimustani kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden elatustukeen liittyvän yhteistyön ja lapsen elatuksen asiantuntijuuden merkitysten kautta. Tutkimusraportissani tuon esille tekemäni valinnat, niiden perustelut sekä pohdin oman tutkimukseni suhdetta yleisiin tutkimuksen tekemisen periaatteisiin kuten tutkimuseettisiin kysymyksiin.

## 7.1 Tutkimuskysymykset

Viranomaisten välinen yhteistyö on mielenkiintoinen ja tärkeä tutkimusalue. Tutkimuksella saadun tiedon avulla tahojen välinen yhteistyö ja asiantuntijuus voidaan tehdä läpinäkyväksi ja näin ollen paremmin ymmärretyksi. Mielenkiintoni viranomaisyhteistyöhön syntyi jo kandidattutkielman aikana. Kandidattutkielmassa tutkin terveydenhuollon sosiaalityön ja Kelan yhteistyötä kuntoutuksessa. Tutkimuksessani esiin tullut lausahdus ”Emme selviä yksin, tarvitsemme toisiamme” synnytti mielenkiintoni tarkastelemaan viranomaisyhteistyötä, joka syntyy sosiaalisesta konstruoituneesta ajassa ja paikassa. Viranomaisyhteistyön tutkiminen toi esille sen, että yhteistyön tekeminen on nykypäivää ja toivottavaakin asiakkaan lähtökohdista käsin. Pro gradu -tutkimuksessani halusin syventää yhteistyön tutkimusta sekä tutkia asiantuntijuutta myös yhteistyön näkökulmasta käsin.

Vuonna 2010 voimaantulleessa elatustukilaissa (580/2008) säädetään Kelan elatustuen toimeenpanovastuusta. Kuntien lastenvalvojien tehtäväksi jäi edelleen elatussopimusten vahvistaminen. Tämän muutoksen myötä lapsen elatuksen kenttä on nykyään jakautunut kahden eri toimijatahon vastuulle. Oma tutkimukseni sijoittuu kolmen kunnan lastenvalvojien ja kahden Kelan vakuutuspiirin perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden välisen elatustuki yhteistoiminnan kentälle. Tutkimuksella pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1) *Mitä kunnan lastenvalvojat ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertovat elatustukeen liittyvästä yhteistyöstään ja asiantuntijuudestaan lapsen elatuksen kentällä?*
- 2) *Mitä he kertovat tahojen välisestä elatustukeen liittyvän yhteistyön kehityksestä, sen nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä?*

- 3) *Mitä lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertovat lapsen elatuksen asiantuntijuudestaan ja asiantuntijuudesta suhteessa yhteistyöhön?*

## 7.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimusotteeni on laadullinen, koska tavoitteenani on ymmärrettävästi selittää tutkimuskohteena olevaa viranomaisyhteistyötä ja asiantuntijuutta. Olen kiinnostunut numeroiden ja syy-yhteyksien sijaan työntekijöiden yhteistyölleen ja asiantuntijuudelleen antamista merkityksistä. Alasuutarin (1999) mukaan laadullista analyysiä suorittaessani pyrin pelkistämään aineistosta nousevia havaintoja ja ratkaisemaan niiden avulla tutkimukseni arvoituksen ja saamaan vastauksia esittämiini tutkimuskysymyksiin. Olen tietoinen, että laadullisessa analyysissä valitulla teoreettis-metodologisella näkökulmalla on suuri merkitys, koska se ohjaa minua tutkijana pelkistämään ja yhdistämään havaintoja. Tutkijana minun ei ole tarkoitus etsiä aineistosta tyyppitapauksia vaan laadullisen analyysin periaatteena on, että yksikin poikkeava havainto nostaa asian uudelleen pohdittavaksi. Erilaisten havaintojen avulla tutkittavasta ilmiöstä saadaan selville tärkeää tietoa. Laadulliseksi analyysin tekee juuri se tapa, miten havaintoja yhdistetään. Laadullista analyysiä tehtäessä tehtävänäni on etsiä aineistoa kuvaava säännönmukaisuus, josta rakennettu selitysmalli pätee koko tutkittavaan aineistoon. (Emt., 39–43.)

Alasuutari (1999) nimeää tulosten tulkintavaiheen arvoituksen ratkaisemiseksi. Arvoituksen ratkaisemisen tarkoituksena on ymmärrettävästi selittää tutkittavaa ilmiötä. Ymmärtävä selittäminen ei tukeudu universaaleihin lainalaisuuksiin vaan tulkinnassa huomioidaan ilmiön paikallisuus. Paikallisten merkitystulkintojen tekeminen eli arvoituksen ratkaiseminen tekee analyysistä laadullisen. Tutkittavaa ilmiötä koskevat merkitystulkinnat muodostuvat pelkistettyjen havaintojen, aiempien tutkimusten ja tutkimuksessa käytetyn teorian yhteisnäkemyksen pohjalta. Merkitystulkinnat tuovat esille sen, mitä jollakin asialla tarkoitetaan. Asian merkityksiä voidaan tulkita monesta eri merkityksestä käsin. Omassa tutkimuksessani yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitystulkinnat syntyvät työntekijähaastattelujen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tiettyjen merkitystulkintojen ja tulkintasääntöjen kautta. (Emt., 46–60.)

Olen valinnut laadullisen tutkimusmenetelmän, koska sen etuna on, että tutkittavasta ilmiöstä saadaan syvällistä tietoa. Tiedostan tutkimusta tehdessäni, että menetelmän haittana puolestaan on tiedon huono yleistettävyyys. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä onkin tutkittavan ilmiön ymmärrettäväksi tekeminen. (Alasuutari 1999, 231, 236.) Havaintojen pelkistämisen ohella tutkijan käsitys tutkimuksensa yleisemmästä merkityksestä poistaa yleistämisongelman. Tutkimuksessani en

pyrikään yleistämiseen vaan tavoitteenani on tutkimusteeman paikallinen selittäminen. Alasuutarin (1999) mukaan tutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä voidaankin pitää juuri paikallista selittämistä. Laadullinen tutkimus on kontekstuaalista: se on sidottu tiettyyn aikaan ja paikkaan. Alasuutari (1999) toteaaakin, että laadullisen tutkimuksen yhteydessä olisi parempi puhua tutkimuksen suhteuttamisesta eikä niinkään yleistämisestä. (Emt., 243, 151.) Suhteuttaminenkin on eräänlainen yleistämiskeino, koska paikallisesti selitettävä rajattu ilmiökokonaisuus suhteutetaan laajempaan kokonaisuuteen. Selittämiseen sinänsä sisältyy yleistävä ominaisuus, koska ymmärrettäväksi tekemisen tavoitteena on tehdä näkyväksi ne yhteiskunnalliset reunaehdot, joiden sisällä ihmiset toimivat. (Emt., 238, 240.)

Omassa tutkimuksessani pyrin ymmärrettävästi selittämään tutkimukseeni valittujen kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden tuottamia yhteistyön ja asiantuntijuuden merkityksiä. Merkitykset tuottavat selityksiä näiden työntekijöiden tuottamille puheilleen heidän kokemuksistaan elatustukeen liittyvästä yhteistyöstään ja lapsen elatuksen asiantuntijuudestaan. Tutkimuksellani en pyri tuottamaan sellaista yleistettävää tietoa asiantuntijuudesta ja yhteistyöstä, joka pätee myös muuhunkin kuin tutkittavaan tapaukseen. Yhteistyön ja asiantuntijuuden merkitykset selittävät vain näiden kahden kunnan ja kahden Kelan vakuutuspiirin työntekijöiden käsityksiä yhteistyöstään ja asiantuntijuudestaan. (Ks. Eskola & Suoranta 1998, 61.)

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija on subjektiivinen toimija, joka vaikuttaa tutkimuksen eri osa-alueisiin merkittävästi. Tutkija valitsee tutkimuksensa teoreettisen taustan, hän osallistuu tutkimuksen aineiston keräämiseen ja sen analysoimiseen. Hän pelkistää aineistoa ja etsii pelkistämisen kautta ratkaisua esittämälleen arvoitukselle. Tästä syystä toteankin, että tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee arvioida niin tutkijan omaa toimintaa kuin koko tutkimusprosessia. Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa nostan esille aineiston keruumenetelmäni toimineen haastattelun. Haastattelu on vuorovaikutusprosessi, jossa itse tutkijana olin vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa ja näin ollen tuotetut haastattelupuheet ovat niin minun kuin haastateltavien yhteisiä puheita yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta. Kaikki haastattelutilanteet olivat erilaisia vaikka minulla olikin etukäteen laaditut haastatteluteemat. Haastattelutilanteissa jo havaitsin, että jokaisen haastateltavan kanssa painottui jokin tietty osa-alue. (Ks. Ruusuvuori & Tiittula 2005.)

## 7.3 Tutkimusaineiston keruu

### 7.3.1 Haastattelun yleiset periaatteet

Keräsin tutkimusaineistoni haastattelemalla, koska mielestäni haastattelu tukee parhaiten tutkimukseni kokonaisuutta: yhteistyö, asiantuntijuus, sosiaalinen konstruktionismi, teemahaastattelu ja teemoittelu. Haastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi myös senkin takia, että vuorovaikutus on se, joka on esillä myös sosiaalisessa konstruktionismissa, yhteistyössä ja jopa asiantuntijuudessa. Haastattelussa sekä haastateltava että haastattelija vaikuttavat toisiinsa. Haastattelijalla on päärooli haastattelun etenemisessä; hän johtaa haastattelutilannetta. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Hirsjärvi ja Hurme (2000) määrittelevät, että haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, jossa kielellä on suuri merkitys. Haastattelujen vuorovaikutus koostuu sanoista, niiden kielellisistä merkityksistä sekä niiden tulkinnoista. Haastateltava puhuu käsitteiden avulla ympäröivästä maailmasta. Haastattelijan tehtävänä on saada selville, miten haastateltava rakentaa merkityksiä haastattelupuheessaan. (Emt., 41, 49; ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 201–202.) Haastattelu on myös lempiaineistonkeruutapa, koska se tuottaa ilmaisullisesti rikkaan ja monitasoisen tutkimusaineiston, koska haastattelut tapahtuvat todellisissa ihmisten kohtaamistilanteissa (Hirsjärvi ym. 2007, 160, 199). Tutkijana halusin myös, että tutkittavien ”ääni” tulee esille, mikä toteutuikin erinomaisesti juuri haastattelutilanteessa. Menetelmäksi valitsin teemahaastattelun, koska tavoitteenani oli antaa haastateltavien puhua mahdollisimman vapaasti omasta työstään, asiantuntijuudestaan sekä tahojen välisestä yhteistyöstä.

Valitsin teemahaastattelun, koska siinä tutkijalla on suuret mahdollisuudet vaikuttaa haastattelun kulkuun. Itse tutkijana ja haastattelijana pystyin joustavasti vaikuttamaan kysymysten ja vastausten tasapainoon juuri haastattelun vuorovaikutuksellisen piirteen takia. (Hirsjärvi & Hurme 1988, 84.) Teemahaastattelussa haastattelun teemat ovat ennalta valittuja. Puolistrukturoituna menetelmänä teemahaastattelu ei noudata orjallisesti kysymysten järjestystä kuten esimerkiksi strukturoidussa haastattelumenetelmässä on tapana. En kuitenkaan valinnut avointa haastattelumenetelmää, koska tarkoituksenani oli, että kaikki haastatteluun osallistujat puhuvat kaikista samoista teema-aiheista. Valitsin teemahaastattelun myös sen tähden, koska halusin, että haastateltavat voivat puhua asiantuntijuudesta ja yhteistyöstä mahdollisimman vapaasti. Näin sain heidän ”äänensä” mahdollisimman hyvin kuuluviin. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (1988, 8) toteavatkin, että teemahaastattelu keskustelunomaisena tiedonkeruumenetelmänä tuottaa haastateltavan äänellä syvällistä tietoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelu tuli valituksi aineiston keruumenetelmäksi myös siitä näkökulmasta käsin, että aineiston analyysissä voin hyödyntää samoja teemoja. Lisäksi



aineiston analyysimenetelmänä teemoittelu ja teemahaastattelu muodostavat koherentin kokonaisuuden. (Ks. Eskola & Suoranta 1998, 87–88.) Annettujen keskusteluteemojen avulla varmistuin, että kaikki haastateltavat puhuvat samasta aiheesta (ks. esim. Eskola & Suoranta 2000).

### **7.3.2 Kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden haastattelut**

Tutkimusaineistoni koostuu kahdeksasta työntekijäteemahaastattelusta. Haastattelin neljää kunnan lastenvalvojaa kolmesta eri kunnasta ja neljää kahden Kelan vakuutuspiirin elatustuen parissa työskentelevää perhe-etuusratkaisutyöntekijää. Haastattelemistani kunnan työntekijöistä kaksi oli lastenvalvojia ja kaksi sosiaalityöntekijä-lastenvalvojia. Tutkimuksessani käytän kuitenkin kaikista kunnan puolen haastatelluista lastenvalvojan ammattinimikettä. Kaikilla haastattelemillani lastenvalvojilla on sosiaalityöntekijän pätevyys joko lukemalla sosiaalityötä pääaineena tai sitten sivuaineena tai suoritettuna vanha sosiaalihuoltajatutkinto. Haastatteleman lastenvalvojat olivat sekä pitkän linjan lastenvalvojan kokemuksen omaavia mutta joukossa oli myös vähäisempää lastenvalvojan kokemusta omaavia työntekijöitä. Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden koulutustausta vaihteli keskiasteen kaupallisesta tutkinnosta yliopiston eri tieteenaloihin. Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöillä oli useampien kymmenien vuosien työkokemus Kelassa. Perhe-etuusratkaisutyöntekijöistä kaksi oli perhe-etuuksien etuusvastaavaa ja kaksi puolestaan tavallisia ratkaisutyöntekijöitä. Käytän kaikista heistä nimitystä perhe-etuusratkaisutyöntekijä. Tutkimusraportissa esitettävien suorien aineistolainausten edessä oleva L= lastenvalvoja ja P= perhe-etuusratkaisutyöntekijä.

Ennen haastatteluja lähetin työntekijöille etukäteen tutustuttavaksi teemahaastattelurungon (liite 4). Työntekijät tutustuivat etukäteen kysymyksiini vaihdellen. Toiset työntekijät olivat tutustuneet kysymyksiin, toiset olivat jo valmistautuneet haastatteluun jo vastausteemoin ja osa vastasi kysymyksiin kylmiltään haastattelutilanteessa. Suoritin haastattelut huhti–toukokuun 2013 aikana. Ensiksi haastattelin erään kunnan kahta lastenvalvojaa. Sitten suoritin toisen Kelan vakuutuspiirin kahden työntekijän haastattelut, jonka jälkeen haastattelin kunnan yhden lastenvalvojan, sitten taas toisen Kelan vakuutuspiirin kaksi perhe-etuusratkaisutyöntekijää ja lopuksi vielä yhden lastenvalvojan. Pääsääntöisesti haastattelupaikkana oli työntekijän toimipiste. Kahdessa tapauksessa haastattelut suoritettiin muualla kuin työntekijöiden omassa toimipisteessä. Haastattelut kestivät 48 minuutista 1½ tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastattelun aluksi työntekijät antoivat henkilökohtaisen suostumuksensa osallistua tutkimukseeni ja luvan minulle käyttää aineistoa tutkimustani varten (liite 3). Tällä tavoin halusin korostaa tutkimushaastatteluni

luottamuksellisuutta ja vapaaehtoisuutta, koska haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastateltava on aktiivinen haastattelutilanteen osapuoli (ks. Eskola & Suoranta 1998, 94).

Haastattelujen aluksi pyysin haastateltavia kertomaan kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta lapsen elatuksen kentällä. Esitin kaikille haastateltaville pääsääntöisesti samat teemat samassa järjestyksessä. Jokaisesta haastattelusta muodostui ainutlaatuinen vuorovaikutustilanne, koska jokaisen haastateltavan kanssa keskustelimme painotetusti jostakin tietystä yhteistyön ja asiantuntijuuden teemasta. Huomasin melko pian kuitenkin, että haastateltavat puhuivat samoista asioista ja näin ollen ennen kahdeksatta haastattelua havaitsin vastauksien toistumisen ja totesin, että haastattelun saturaatiopiste on saavutettu eikä lisähaastatteluja enää tarvita. Kaikki haastattelut sujuivat hyvin ja sovitusti ilman mitään ongelmia. Haastattelutilanteita kuvaisin varsin luonnollisiksi tapaamisiksi. Toiset työntekijähän olivat minulle entuudestaan tuttuja, toiset puolestaan täysin vieraita mutta kuvailisin, että haastattelutilanteissa saavutettiin avoin vuorovaikutussuhde. Työntekijät kertoivat teemoihin liittyvistä asioista varsin avoimesti sekä toivat esille monipuolisia teemoihin liittyviä näkökulmia. He nostivat esille myös kriittisiä näkökulmia, joten tutkimukseni luotettavuuden näkökulmasta arvioisin, että työntekijöiden yhteistyö- ja asiantuntijuuspuheet kuvastavat hyvin todellisuutta. Haastateltavat tuottivat runsaasti puhetta tahojensa välisestä elatustukeen liittyvästä yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta. Työntekijöiden pitkä työkokemus tuli esille puheen laaja-alaisuudessa ja monipuolisuudessa.

Yhteistyön haastatteluteemojen valinnassa käytin hyväkseni kandiditutkimuksessani käyttämiäni teemoja, jotka jo silloisessa tutkimuksessa olin hyväksi havainnut. Yhteistyön teemat olivat täten jo esitestattuja. Kandiditutkimuksen aikoihin teemat muotoutuivat yhteistyötä käsittelevän teorian sekä oman tutkimuksellisen kiinnostuksen pohjalta. Asiantuntijuuden teemat puolestaan syntyivät teorian lukemisen pohjalta. Tutkin myös asiantuntijuudesta tehtyjä tutkimuksia ja suhteutin niiden haastatteluteemoja omaan tutkimukseeni. Eskola ja Suorantakin (1998, 79, 152) toteavat, että teemahaastattelun teemarungon tekeminen edellyttää tutkittavan kohteen tuntemusta. Tutkimukseni yläteemat ovat yhteistyö ja asiantuntijuus. Yhteistyö-teemoja tarkentavia apukysymyksiä puolestaan ovat elatustuen työnjako, toimintaympäristö, asiakasnäkökulma, yhteistyömuodot, asiakasryhmät sekä yhteistyön haasteet, mahdollisuudet ja yhteistyön tulevaisuusaspekti. Asiantuntijuus-teeman kysymykset liittyivät työntekijän työtehtäviin, asiantuntijuuden elementteihin, organisaation tavoitteiden määrittelyyn ja tulevaisuuden näkökulmiin. Tein yksityiskohtaisia pikkukysymyksiä ja tarkennuksia, jos huomasin, että laajemmat teemat eivät tuottaneet vastauksia. (Eskola & Vastamäki

2007, 37.) Työntekijöille suurimpia haasteita haastattelupuheissa tuottivat organisatorisiin teemoihin liittyvät kysymykset.

#### **7.4 Tutkimusaineiston analyysi**

Analysoin tutkimusaineistoni teema-analyysin (teemoittelun) avulla, koska teemahaastatteluaineisto on luonteva analysoida teemoittelemalla. Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2007) toteavat, että teemahaastattelu on käytännönläheinen aineiston keruumenetelmä, jonka jatkeeksi teemoittelemalla aineisto voidaan purkaa helposti teemojen mukaan. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998) määrittelevät, että teemoittelu sopii käytännönläheisen tutkimusongelman analyysimenetelmäksi. Teemoittelu on sisällönanalyttinen analyysimenetelmä, jonka avulla aineistosta nostetaan esille kysymyksenasettelun kannalta vallitsevat keskeiset teemat. Teemoittelemalla aineisto analysoidaan pelkistämällä aineistosta tietyt teemat (Eskola & Vastamäki 2007, 42). Aineistosta etsittyjen tutkimusongelmaa valaisevien teemojen avulla on mahdollista vertailla teemojen ilmenemistä aineistossa. Tutkimusraportissa teemoja havainnollistetaan aineistolainauksen avulla. Omassa tutkimuksessani käytän aineistolainauksia tukemaan ja kuvaamaan tekemiäni tulkintoja. Tutkijan tulkinta muodostuu teeman ja tutkimuksen teorian yhteisvaikutuksen tuloksena. (Eskola & Suoranta 1998.)

Aineiston analysoimisen aloitin käytännössä jo haastatteluvaiheessa. Haastatteluja suorittaessani havaitsin, että haastateltavat puhuvat hyvin paljon samanlaisista asioista. Litteroin haastattelut aina heti suoritettua haastattelun jälkeen. Aineiston litteroinnissa olen painottunut enemmänkin asiasisältöön enkä niinkään ole kiinnittänyt huomiota esimerkiksi haastateltavan puhetyyliin tai taukoihin. Litteroinnissa olen käyttänyt omaan tutkimukseeni kannalta olennaisia aineiston analyysimerkkejä (liite 5). Haastattelut tuottivat 81 sivua litteroitua tekstiä, rivinvälillä 1½. Keskityin litterointivaiheessa jo tarkasti teemoihin, joten litteroidessani olen jo poistanut aineistoa, joka ei suoranaisesti vastaa tutkimuskysymyksiäni. Aineistoni olen koodannut analysoitavaan muotoon aineistolähtöisesti ilman teoreettisia etukäteisolettamuksia. Eskolan ja Suorannan (2000) mukaan aineistolähtöinen lähestymistapa tarkoittaa, että analyysi nousee tutkimusaineistosta ja tutkimuksen teoria rakennetaan aineistoa tukevaksi. Tällöin voidaan puhua etenemisestä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 2000.) Olen tutkijana tietoinen siitä, että teoriaosiossa kirjoitettu teoria vaikuttaa mielessäni mutta tavoitteenani on ollut, että teoriasta nousevat oletukset eivät häiritse aineistosta nousevia teemoja. Lisäksi teemahaastattelurunkoni rakentamisessahan olen jo käyttänyt hyväksi tiettyjä teoreettisia

näkökulmia. Aineiston analysointivaiheessa nostan aineistosta esiin seikkoja, jotka kertovat tietystä aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 153.)

Ensin luin aineistoa kokonaisuutena läpi. Sen jälkeen keskityin analysoimaan ensin lastenvalvojen haastatteluja ja sen jälkeen perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden haastatteluja. Analysoinnin lopuksi kokosin jälleen haastattelut yhteen luodakseni kokonaiskuvan teemojen mukaisista tuloksista. Ensin poimin haastatteluista tarkasti teemahaastattelurungon mukaisesti nousevia työntekijöiden yhteistyölle ja asiantuntijuudelle antamia teemoja. Näistä poiminnoista muodostin tutkimukseni yläteemat, joiden alle loin myös alateemoja. Jaoin tulokset viiteen yläteemaan. Yhteistyön yläteemoja syntyi kolme ja asiantuntijuuden yläteemoja haastattelupuheista muodostui kaksi. Työntekijät puhuivat yhteistyöstään toimintaympäristön, työnjaon ja yhteistyömuotojen kautta. Asiantuntijuutta puolestaan tarkasteltiin lapsen elatuksen asiantuntijuuden sekä asiantuntijuuden ja yhteistyön suhteen näkökulmasta.

Haastavimmaksi analysoitavaksi osoittautuivat yhteistyöhön liittyvät teemat. Työntekijöiden puheissa nousi jatkuvasti esille tahojen välisen yhteistyön vähyys ja minun tutkijana täytyi tehdä töitä, että näin tämän taakse ja löysin tahojen väliseen yhteistyöhön liittyviä näkökulmia. Yhteistyöosiota analysoidessani haasteita tuotti myös se, että olen jo aikaisemmin tutkinut yhteistyötä toisessa kontekstissa. Kandiditutkimukseni tulokset olivat tietysti taka-alalla mielessäni. Nyt gradututkimustani tehdessäni minun piti vapautua aikaisempien tutkimustulosteni mukaisista näkemyksistä ja tehdä tilaa tämän tutkimuksen yhteistyön merkityksille. Loppujen lopuksi tämä ei tuottanut hankaluuksia, koska gradututkimukseni yhteistyön merkitykset olivat hyvinkin erilaisia mitä aiemmin kandiditutkimuksessa esille tulleet merkitykset olivat olleet. Asiantuntijuus-teemat olivat puolestaan paljon helpommin analysoitavia. Asiantuntijuuden analysoimiseen on varmasti vaikuttanut se, että työntekijät puhuivat asiantuntijuudesta yhteneväisesti niin ammattikuntien sisällä kuin niiden välillä. Minulla ei myöskään ollut aikaisempaa kokemuspohjaa asiantuntijuuden merkityksistä, koska asiantuntijuuden otin mukaan tutkimukseeni vasta graduvaiheessa. Tutkimukseni vahvimpina teemoina näyttäytyivät selkeään työnjakoon ja jakautuneeseen toimintaympäristön liittyvät merkitykset, joka selittävät niin muita yhteistyön kuin asiantuntijuudenkin teemoja.

## 7.5 Tutkimuspolku

Pro gradu -tutkielman tekeminen on ollut pitkäkestoinen ja muutoksia täynnä oleva prosessi. Vuonna 2008 ryhdyin tekemään pro gradu -tutkielmaani ja silloin tarkoitukseni oli tutkia työvoiman palvelukeskuksen verkoston moniammatillista yhteistyötä asiantuntijuuden näkökulmasta. Tarkoitukseni oli selvittää, millainen merkitys eri alan asiantuntijoiden yhteistyöllä on pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisessa. Olin kiinnostunut erityisesti siitä, millaista asiantuntijuutta yhteistyössä saavutetaan. Jäädäänkö asiantuntijuuden rajoista kiinni pitävän yksilöasiantuntijuuden tasolle vai ilmeneekö asiantuntijuuden rajojen ylityksiä ja jaettua asiantuntijuutta? Tavoitteenani oli vastata kysymyksiin: Millaista asiantuntijuutta palaverissa/ryhmähaastattelussa tuotetaan? Sekä millaisilla keinoilla asiantuntijuutta tuotetaan tiimipalaverissa/ryhmähaastattelussa?

Vuonna 2009 olin töissä eräässä Kansaneläkelaitoksen toimistossa ja silloin pääsin seuraamaan elatustuen siirtoa kunnilta Kelan vastuulle. Työskentelyni Kelassa on ollut pitkän jatkumon seurausta. Olen jo pitkään ollut kiinnostunut suomalaisesta sosiaaliturvasta ja Kansaneläkelaitoksesta sosiaaliturvan tuottajana. Maisteritutkintooni liittyen olen suorittanut pitkän sivuaineen opinnot vakuutustieteestä ja toiminut erinäisissä yhteyksissä suhteessa Kelaan. Niinpä vuonna 2009 päätin vaihtaa toista tutkimukseni kohdetta ja päädyin tutkimaan Kelan ja kunnan lastenvalvojien yhteistyötä ja asiantuntijuutta elatuksen kentällä. Kaikista haasteista huolimatta olen tyytyväinen, että vaihdoin tutkittavaa tahoa. Työvoiman palvelukeskuksesta on tehty paljon juuri minunkin tutkimusaiheeni kaltaisia tutkimuksia. Kun taas tästä kontekstista, josta minä tutkimukseni tein, havaitsin, että tieteellisiä tutkimuksia ei ole tehty. Otin yhteyttä myös Kelaan ja sain selville, että Kelassakaan ei ole tutkittu elatustuen siirtoa mistään kontekstista käsin. Tästä syystä tutkimusta tehdessäni koin olevani hyvinkin neitseellisellä maaperällä. Ja tietenkin tämä aiheutti haasteita minulle tutkijana. Lastenvalvojien työstä oli saatavilla hyvin niukasti kirjallisuutta. Yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta oli saatavilla paljonkin kirjallisuutta ja aiheista on tehty muissa konteksteissa myös paljon tutkimuksia.

Neljä vuotta myöhemmin olen jälleen äitiys- ja vanhempainvapaan jälkeen palannut tutkimukseni pariin. Vuodesta 2009 tutkimukseni asetelma on pakostakin vaihtunut sen suhteen, että tällä hetkellä en enää pysty tutkimaan elatustuen toimeenpanon siirtovaihetta vaan nyt tutkimukseni keskittyy siihen, millaisessa yhteistyön ja asiantuntijuuden tilassa ollaan, kun elatustuen siirrosta on kulunut reilut neljä vuotta. Vuonna 2009 Kelan vastuulla olevien etuuksien joukko kasvoi tällä uudella etuudella. Elatustuen siirryttyä Kelassa oltiinkin uusien haasteiden edessä toimeenpanovastuun

alkaessa. Elatustuen siirtyessä Kelaan kuntaan jäi valtava asiantuntijuus, koska kunta oli aiemmin vastannut lapsen elatuksesta kokonaisuudessaan pitkän aikaa. Elatustukeen liittyen kunnan lastenvalvojille jäi elatussopimuksen vahvistaminen.

Ensimmäistä tutkimussuunnitelmaa laatiessani tavoitteenani oli tutkia yhteistyötä ja asiantuntijuutta havainnoimalla viranomaisneuvotteluja. En voinut kuitenkaan valita kyseistä menetelmää, koska tutkimuksessani esiintyvien tahojen työkäytäntöihin ei kuulu säännöllisten yhteisten neuvottelujen pitäminen. Tästä syystä mielestäni seuraavaksi tuotteliain aineistonkeruutapa oli haastatella kyseisiä tahoja ja selvittää, mitä he ajattelevat yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta lapsen elatuksen kentällä. Vuoden 2013 keväällä otin yhteyttä kahden suuren vakuutuspiirin johtajaan ja pyysin lupaa saada haastatella aluksi kustakin vakuutuspiiristä kahta elatustuen ja elatuksen parissa työskentelevää asiantuntijaa ja näin kerätä haastatteluaineistoa tutkimustani varten. Tutkijana tiedostan, että elatustukeen liittyy perintä hyvin olennaisesti. Tein kuitenkin rajanvedon ja jätin tietoisesti perinnän ja perintäyksikössä työskentelevät työntekijät tutkimukseni ulkopuolelle ja valitsin elatustukihakemuksia käsittelevät työntekijät, jotka tekevät elatustukipäätöksiä. Tietenkin he myös osaltaan liittyvät perintäpäätöksiin. Lastenvalvojien kohdalla lähestyin osaksi suoraan tuntemiani lastenvalvojia ja tiedustelin heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseeni. Osaltaan myös kunnan lastenvalvojien keskuudessa haastateltavat valikoituivat, kun heiltä tiedusteltiin esimiehen toimesta halukkuutta osallistua tutkimukseeni. Tämän jälkeen lähestyin lastenvalvojien esimiehiä tutkimuslupa-asioissa. Haastatteluluvan saamisessa kunnan ja Kelan välillä oli eroja. Kelan puolella riitti sähköpostilla lähetetty vapaamuotoinen tiedustelu (liite 2), kun taas kunnan puolella laadin sosiaalitoimen johtajille virallisen tutkimuslupahakemuksen (liite 1). Kelan vakuutuspiirin johtajat vastasivat nopeasti tiedusteluuni myöntävästi ja osoittivat omista vakuutuspiireistään haastateltavat työntekijät. Kuntien puolella virallisen haastatteluluvan saamisessa kesti parisen viikkoa. Olin kuitenkin sopinut lastenvalvojien kanssa alustavasti haastatteluajankohdat jo ennen virallisen tutkimusluvan myöntämistä. Haastatteluihin osallistuivat neljä Kelan perhe-etuuksien ratkaisutyöntekijää, jotka tekevät elatustukea sekä kaksi kunnan lastenvalvojaa ja kaksi sosiaalityöntekijä-lastenvalvojaa.

Tein tutkimushaastattelut ja purin haastattelut analysoitavaan muotoon huhti–toukokuun aikana. Tutkimusprosessin aikataulutukseen on vaikuttanut myös se, että käyn töissä kokoaikaisesti. Kesäkuusta elokuun puoliväliin saakka minulla oli tutkimusvapaata aikaa työkiireiden ja kesäloman takia. Kesälomalta palattuani ja työrytmiin jälleen pääsyn jälkeen palasin tutkimukseni pariin ja ryhdyin syventämään aineiston analyysiä. Kuten tutkimuslupahakemuksiin olin kirjoittanut, tavoitteenani oli päättää tutkimukseni vihdoin syksyllä 2013. Tutkimusraporttia

kirjoittaessa olen yrittänyt parhaani mukaan reflektoida tekemisiäni ja valintojani, jotta lukija saisi tietoa tutkimukseni taustoista sekä voisi arvioida tutkimukseni luotettavuutta ja pätevyyttä. Olen pyrkinyt rakentamaan tutkimuksestani koherentin ja loogisesti etenevän kokonaisuuden. Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt noudattamaan tiedeyhteisön tutkimuseettisiä periaatteita. (Ks. Silverman 2000.) Kaiken kaikkiaan tutkimusprosessi on ollut varsin mielenkiintoinen matka, johon liittyi monenlaisia ponnisteluja ja haasteita mutta myös intoa ja uuden oppimista.

## **7.6 Tutkimuksen eettiset kysymykset**

Laadullisen tutkimuksen tekemiseen liittyy merkittävänä tekijänä tutkimuksellisen eettisyyden huomioiminen. Tutkimusetiikka on kuin punainen lanka, jonka tulisi kulkea läpi koko tutkimusprosessin. Tieteellistä tutkimusta tehtäessä painottuvat tutkijan valinnat, joihin liittyy eettisiä kysymyksiä (Pietarinen 2002, 60). Tutkimusetiikan punainen lanka alkaa tutkimusaiheen valinnasta, tutkimusaihetta tukevan teorian valinnasta ja tutkimuskysymysten valinnasta. Tutkimuseettistä punaista lankaa kuljetetaan mukana myös tutkimusaineiston hankinnassa sekä aineiston analyysissä, tulosten tulkinnassa ja tutkimustulosten esittämisessä. (Pohjola 2007, 11–12.) Eettisesti toimiessaan tutkija käyttäytyy moraalisesti punniten valintojensa merkityksiä ja seuraamuksia. Tutkimuseettisesti toimiessaan tutkija tavoittelee tieteellistä luotettavuutta ja totuudellisuutta. (Mäkinen 2006, 11, 13.)

Olli Mäkinen (2006) toteaa, että haastattelututkimuksen tekeminen nostaa esille monia eettisiä kysymyksiä, joita tutkijan tulee pohtia tutkimuksessaan. Tutkijan tulee arvioida sitä, millä keinoin hänen tutkimukseensa osallistuvat henkilöt valitaan, miten hän varmistaa, että syntyneet haastatteluaineistot ovat luotettavia sekä millaisia eettisiä kysymyksiä tutkimushaastattelujen nauhoittaminen synnyttää. (Emt., 92–97.) Tutkimustani tehdessäni olen ottanut huomioon sen, että tutkimukseeni osallistuneille haastateltaville ei koidu haittaa tutkimukseeni osallistumisesta. Itse en ole ollut kuitenkaan paikalla, kun työntekijöiden esimiehet ovat ilmaisseet toimipaikoissaan toiveeni löytää haastateltavia, jotka voisivat osallistua tutkimukseeni. Uskon kuitenkin vahvasti, että haastatettavien valikoituminen on perustunut vapaaehtoisuuteen. Ennen haastattelua haastateltavat ovat vielä lukeneet ja allekirjoittaneet tutkimusluvan, jossa kerron tutkimukseni liittyvän Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden maisterin opinnoissa pro gradu-tutkimukseen ja ilmaisen sen, että tutkimukseni on julkinen opinnäytetyö, joka suoritetaan tutkimusperiaatteiden mukaisesti sekä tullaan julkaisemaan sähköisenä. (Ks. Mäkinen 2006.)

Haastatteluteemojen laatimisessa olen pyrkinyt siihen, että teemojen mukaiset kysymykset eivät ole johdattelevia ja haastateltavat saavat mahdollisimman vapaasti tuottaa yhteistyön ja asiantuntijuuden merkityksiä tiedostaen kuitenkin sen tosiseikan, että haastattelupuheet ovat rakentuneet vuorovaikutuksessa minun ja haastateltavien välillä. Olen kiinnittänyt huomiota siihen, että haastateltavat ovat saaneet tutustua tutkimukseni aiheeseen etukäteen heille lähetettyjen tutkimuskysymysten kautta. Ulkopuolisena tutkijana haastattelutilanteissa minun oli helppo olla vain tutkijan roolissa. Tutkimuksissa syntyneet keskustelut olivat pitkälti tutkijan ja haastateltavan välisiä vuorovaikutustilanteita, jossa syntyi tutkimukseni kannalta merkityksellisiä teemoja. Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi, jonka mukaan tutkittavaa todellisuutta rakennetaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Anneli Pohjola (2007) on pohtiessaan tutkimuksen vallankäyttäjän roolia nostanut esille, että tämän viitekehyksen mukaan minunkin on tutkijana tutkimuseettisiä kysymyksiä pohtiessani otettava huomioon, että tutkimukseni todellisuuden rakentaminen vaikuttaa ja muuttaa käsityksiä. Seuraamusetiikan mukaan minun tutkijana onkin pohdittava, mitä tutkimukseni rakentaa ja kenelle tutkimukseni todellisuutta rakennetaan. (Emt., 24.)

Haastattelutilanteissa nauhuri on ollut avoimesti esillä ja haastateltavat ovat pystyneet havaitsemaan haastattelun aloittamisen ja lopettamisen. Haastattelut on tuhottu nauhurista heti litterointien jälkeen ja litteroinnissa ei ole mainittu haastateltavien tunnistamiseen johtavia tekijöitä. Aineiston litteroinnista lähtien aina tutkimusraportin kirjoittamiseen saakka, olen huomionut sen, että haastateltavien yksityisyys on suojattu, ettei heidän henkilöllisyytensä paljastu. Anonymiteetin suojaaminen ja lupaus luottamuksellisuudesta ovat varmasti lisänneet haastateltavien rohkeutta puhua suoraan ja avoimesti tutkimusteemojen mukaisista aiheista. (Mäkinen 2006, 114.) Tutkimusta tehdessäni minulle tutkijana on ollut tärkeää, että olen suorittanut tutkimukseni vahingoittamatta tutkimukseeni osallistuvia heidän oman organisaation sisällä kuin heidän yhteistyötään organisaatioiden välillä. Tutkimustuloksia raportoidessani olen joutunut tarkasti miettimään, miten esitän työntekijöiden näkemykset ilman, että vaarannan heidän anonymiteettinsä. Tietysti on hyvä huomioida sekin näkökulma, että olen joutunut tarkastelemaan joitakin haastateltavien teemoille antamia merkityksiä hyvin yleisellä tasolla, koska olen tarkoituksenmukaisesti suojannut haastateltavia.

Tutkimusta tehdessäni olen ollut molempiin organisaatioihin nähden ulkopuolelta tuleva tutkija. Aikaisempi Kelaorganisaation tuntemus ja kontaktini Kelan suuntaan näkyvät tutkimusraportissani muun muassa siten, että minun on ollut helpompi etsiä tietoa Kelaan liittyen, koska se on ollut minulle tutumpi taho. Mutta tästä huolimatta olen pyrkinyt puolueettomuuteen ja pitämään



tutkittavat tahot tasavertaisina yksiköinä läpi tutkimuksen. Tutkimuksessani olen käyttänyt niin painettua kirjallisuutta kuin sähköisesti löydettävissä olevaa aineistoa. Olen arvioinut, että tutkimuksessani käytetyt lähteet ovat tutkimukseni kannalta relevantteja ja luotettavia. Olen pyrkinyt käyttämään vain primaarikirjallisuuslähteitä, mikä on auttanut minua lähteen aitouden arvioinnissa. Olen pyrkinyt käyttämään myös ajankohtaisia lähteitä mutta olen valinnut myös vanhempaa kirjallisuutta, jos olen arvioinut, että kirjoittaja on sarallaan ansioitunut asiantuntija tai aiheesta ei ole ollut saatavissa tuoreempaa lähdeaineistoa. Tutkimuksessani olen käyttänyt myös sähköisesti saatavilla olevaa materiaalia, jonka olen valinnut huolella ja olen arvioinut, että lähteen julkaisija taho on luotettava. Tavoitteenani on ollut myös tieteellisesti laadukas lähteisiin viittaaminen. (Ks. Mäkinen 2006, 128–130.)

Olli Mäkinen (2006, 102) painottaa, että tutkimuseettisiä kysymyksiä tarkasteltaessa tutkijan tulee pohtia, kuinka tutkimustulosten paikkansapitävyys voidaan todentaa, mikä on tulosten suhde yleistettävyyteen ja kuinka tulokset julkistetaan. Olen tuonut esille, että tutkimukseni on luonteeltaan laadullinen, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimusmenetelmän haittana on tiedon huono yleistettävyys. Tutkimuksessani en pyrikään yleistämiseen vaan tavoitteenani on selittää tutkimusteemoja paikallisessa kontekstissa. (Ks. Alasuutari 1999.) Tutkimukseni tullaan julkaisemaan sähköisesti yliopiston tietokannassa, jossa tutkimukseni on vapaasti arvioitavissa ja hyödynnettävissä. Toivottavaa olisikin, jos tutkimukseni toimisi innoittajana jonkun toisen tutkijan jatkotutkimukselle.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

### 8.1 Toimintaympäristön vaikutukset yhteistyöhön

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat elatustuen toimintaympäristöstä ja pohtivat toimintaympäristön vaikutusta yhteistyöhön ja asiantuntijuuteen. Toimintaympäristöä tarkasteltiin aiemman toimintaympäristön ja nykyisen toimintaympäristön kautta. Työntekijät pohtivat toimintaympäristön muutosta työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta käsin.

#### 8.1.1 Elatustuki siirtyi kunnilta Kelaan

Työntekijät puhuivat neljän vuoden takaisista muistoistaan, kun elatustuki siirtyi 01.04.2009 kunnilta Kelan toimeenpanovastuulle. Haastateltavien joukossa oli myös työntekijöitä, jotka toimivat silloin toisissa tehtävissä tai toisessa työpaikassa, jossa seurasivat tai olivat mukana siirrossa. Niin lastenvalvojat kuin perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat siirtymäajasta siirtoon valmistautumisen ja siirron työtehtävien kautta. Lastenvalvojien puheissa korostui myös elatustuen siirtoon liittyvä huolipuhe.

*L: Meillähän oli ihan fyysisesti lyhyt matka elatusturvatoimistoon, mehän sijaittiin samalla käytävällä ja tunsimme työntekijät ja pystyimme esimerkiksi asiakkaat ohjaamaan meidän toimistosta, kun oli sopimukset laadittu ja taikka äiti kävi vastustamassa isyyden selvittämistä, niin äiti vietiin käytävän toiselle puolella hakemaan elatustukea. Eli se oli se fyysinen läheisyys hirveen sellainen hyvä asia ja siinä saatiin paljon joustavaa yhteistyötä tehtyä. Ja sitten tuli sellaista viestiä, että asioita ei käsitellä välttämättä edes paikkakunnalla, että Kelan toimistot ympäri Suomea käsittelevät näitä, niin juuri se asiakkaan ohjaus oli sellainen suuri kysymysmerkki, että miten me ohjataan, minkälaista tietoa asiakkaalla pitää olla, kun menee elatustukihakemusta tekemään ja vapautusanomuksia ja muita, niin siihen liittyi tämä tällainen epävarmuus. (Aineisto A/2)*

Lastenvalvojien puheissa välittyi elatustuen siirtoon liittyvä huoli. Työntekijät puhuivat huolipuhetta asiakkaan saamasta palvelusta, yhteistyön tekemisestä, aiempien elatusturvan työntekijöiden asiantuntijuuden hyödyntämisestä ja Kelassa olevasta elatustuen asiantuntijuudesta. Lastenvalvojat kertoivat pohtineensa, kuinka asiakkaita tullaan palvelemaan Kelassa. He pohtivat aikanaan myös sitä, että miten he itse osaavat jatkossa ohjata ja neuvoa asiakasta elatustukiasiaan liittyen. Yhteistyö- ja asiantuntijuushuolipuheet liittyivät myös asiakkaiden palvelemiseen. Lastenvalvojat olivat huolissaan yhteistyön tekemisestä heidän ja Kelan välillä. He kertoivat, että heillä oli hyvät kokemukset yhteistyöstä aiemmin elatusturvasta huolehtivien kunnan työntekijöiden

kesken. Lastenvalvojat kertoivat, että he olivat tehneet tiivistä ja joustavaa yhteistyötä elatusturvan työntekijöiden kanssa. Tulevaan yhteistyöhön liittyi suurta epävarmuutta. He kertoivat pohtineensa, kuinka yhteistyö käynnistyy ison Kela-organisaation kanssa. Asiantuntijuuden huolipuheessa tuotiin esille sitä, että he eivät olleet tietoisia siitä, millaisen koulutuksen Kelan työntekijät olivat saaneet ja miten syvää on heidän elatustukiasiantuntijuutensa. Huolipuhetta tuotettiin myös siitä, miten kunnan elatusturvan työntekijöiden asiantuntijuutta tullaan jatkossa hyödyntämään sekä missä roolissa ja asemassa työntekijät voivat asiantuntijuuttaan hyödyntää. Lastenvalvojat kertoivatkin, että osa vanhoista elatusturvan työntekijöistä siirtyi Kelan palvelukseen.

*L: Ja sit, ku alettiin puhumaan siitä, että elatustuet siirtyy Kelaan, niin tota kyllähän sitä valmisteltiin mut lähinnä se alussa näky oman työn saralla niitten ihmisten reaktiossa, mihin he sijoittuu tässä. Enemmän sitä siinä alkuvaiheessa pohdiskeltiin, itekin oli kuulemassa sitä, ei se nyt työntekijän hätää ollut mut semmosta pohdintaa, miten heille tässä käy ja mistä heille löytyy töitä ja miten heidän asiantuntijuutta pystytään hyödyntää. Et semmosta keskustelua käytiin paljon. Ja sit toki sitä yhteistyötä, ku se oli niin tiivistä ton elatusturvan kanssa, niin mitä sitte tarkoittaa, ku se siirtyy isompaan organisaatioon pois tästä meidän organisaatiosta ja et miten se yhteistyö sit lähtee sujumaan ja silloinhan järjestettiin semmoisia palavereita, joissa niitä sitten käytiin läpi. Et kyl siihen pyrittiin valmistautumaan, siihen liitty monenlaisia tilanteita--.* (Aineisto A/1)

Lastenvalvojien puheissa siirtovaihetta kuvattiin muutoksille olennaisten tietämättömyyden ja epävarmuuden käsitteiden kautta. Lastenvalvojat totesivat, että siirto aiheutti hämmennystä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Lastenvalvojat pohtivat, että asiakkaille uutta oli siirron jälkeen mieltää kahden eri tahon liittyminen elatustuen hakemiseen. Lastenvalvojat kertoivat, että siirtoon pyrittiin etukäteen valmistautumaan järjestämällä kunnan ja Kelan kesken palavereja, joissa siirtoon liittyviä asioita ja tulevia työkäytänteitä käytiin läpi. Yhteistyöpalavereihin osallistuivat kunnan puolesta niin lastenvalvojat kuin kunnan palvelusihteeritkin. Kunnan palvelusihteerit hoitivat käytännön siirtotyön; he siirsivät elatustukiasiakirjat ja maksatukset Kelalle. Siirtoa kuvattiin työlääksi toimenpiteeksi, joka kuitenkin onnistui kokonaisuudessaan hyvin.

*L: Sellainen sekainen se tilanne ja tuntu siltä, että täältä meidän kunnasta meidän saatiin valtavasti tietoa siitä, että kuinka asiat tulee järjestymään ja mihin otetaan yhteyttä ja mihin lähetetään sopimuksia ja miten he toimivat ja miten he tekevät sen siirtymän. --- Eli kyllä se vähän etukäteen jännittikin. Siinä tuli myös uuden elatustukilain omaksuminen ja se vei aikaa ja mietittiin niitä takautuvia elatustukia ja näin pois päin. Oli se semmoista vähän sekavaa aikaa muistaakseni, epätietoista, että miten tässä jatkossa toimitaan, kenen kanssa yhteistyötä tehdään.* (Aineisto A/2)

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat muistelmissaan siirtoon valmistautumisesta ja siirron onnistumisesta. Heidän mielestään siirtovaihe oli haastava, työn täyteinen ja hieman sekavakin mutta pääsääntöisesti puheissaan he totesivat, että siirtoon valmistauduttiin hyvin. Haastavuutta aiheutti se, että Kelalle siirtyi uusi etuus, jota varten tarvittiin uudenlaista asiantuntemusta. Työntekijät kertoivat, että he saivat elatustukikoulutusta ja näin pyrittiin varmistamaan, että Kelassa olisi potentiaalinen elatustukiratkaisijakunta. Siirron kuvattiin sujuvan hyvin. Siirron jälkeistä aikaa kuvattiin hyvin työntäyteiseksi, jolloin tehtiin paljon ylitöitä. Uuden etuuden haasteet näyttäytyivät siirron jälkeen niin teknisen kuin ratkaisutyön asiantuntemuksen kannalta. Ratkaisutyöntekijät kertoivat, että he turvautuivat ratkaisutyössään Kelan lakimiesten ja teknisen puolen asiantuntemukseen.

*P: Kyllähän se ennen kuin siinä pääsi elatustukeen käsiksi, niin tuli esitettyä tyhmiäkin kysymyksiä eri ihmisille. Yhteistyö meni ihan hyvin kaikkiin niihin pikku kuntiin, jotka sitä siellä puolella hoiti. Osa siirtyi sähköisesti ja osa paperilla ja kaikki hoitui. Osassa oli hyvin järjestyksessä asiat ja osasta kuntia joutui vähän kaivamaan, kun olivat omalla tavalla siihen asti hoitaneet. Kyllä se ihan sujui. Ei siinä mitään. Kyllähän siinä pitkään valmisteltiin. Yhteistyötä tehtiin, oli valmis sabluuna, miten se pitäis tapahtua, sitten vaan mitä lisätietoa siihen tarvittiin ja sovittiin käytännön järjestelyistä, et miten tuodaan, kun paperillakin siirtyi. (Aineisto B/4)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat myös yhteispalavereista, joita järjestettiin heidän ja kunnan työntekijöiden kesken. Kelan työntekijät pitivät palavereja yhdessä laajemman kunnan edustajajoukon kanssa. Näissä palavereissa sovittiin siirtoon liittyvistä käytännön menettelytavoista. Ratkaisutyöntekijät toivat puheissaan esille, että siirrossa tahot tekivät arvokasta yhteistyötä. Siirrossa Kelaan siirtyi niin uuden etuuden toimeenpano kuin konkreettisella tasolla kaikki kirjalliset asiapaperit kuten elatussopimukset. Siirron jälkeistä yhteistyötä ratkaisutyöntekijät kuvasivat tiiviiksi. Yhteistyön kerrottiin harvenevan ajan mittaan.

*P: Mielestäni tässä vakuutuspiirissä valmistauduttiin hyvin eli meillä osallistui muistaakseni ainakin viisi henkilöä siihen elatustuen koulutukseen ja silloinen etuusvastaava mukaan lukien. Varmistettiin, että olis potentiaalista ratkaisijakuntaa siihen, että kun se elatustukia alkaa tulemaan ja se oli erittäin hyvä juttu, koska kyllä se oli aika työllistävää, kun niitä alkoi tulemaan niitä tietoja. Silloin osallistuimme sellaisiin yhteistyöpalavereihin, että tapasimme muun muassa lastenvalvoja pariinkin otteeseen. (Aineisto B/3)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät muistelivat elatustuen siirtymäaika, jolloin kunnista elatustukeen liittyvät tehtävät siirtyivät Kelan toimeenpanovastuulle. Lastenvalvojen

puheista nousi esille vahva siirtoon liittyvä epävarmuus. He puhuivatkin huolipuhetta asiakkaiden palvelusta, tulevasta yhteistyöstä Kelan kanssa sekä Kelan elatustukeen liittyvästä asiantuntijuudesta. Molemmat työntekijäryhmät muistelivat siirtoon liittyvää valmistautumista ja siihen liittyviä tehtäviä. Työntekijät toivat esille, että siirtoa valmisteltiin etukäteen ja siitä pidettiin palavereja tahojen kesken. Molemmat tahot kertoivat siirtoon liittyvistä koulutuksista. Kelan ratkaisutyöntekijöiden puheissa nousi esille uuden etuuden vastaanottamiseen liittyvät tiedolliset haasteet. He kertoivat, että heitä koulutettiin vastaanottamaan uusi etuus. Siirtoa kuvattiin hyvin haastavaksi ja työlääksi prosessiksi, joka vaati paljon työtä niin kunnan kuin Kelankin taholta. Kaiken kaikkiaan siirron katsottiin sujuvan suhteellisen hyvin kaikista siihen liittyvistä haasteista huolimatta.

### **8.1.2 Elatustuen jakautunut toimintaympäristö asiakasnäkökulmasta pohdittuna**

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat puheissaan elatustuen toimintaympäristöä asiakasnäkökulmasta käsin. Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät puhuivat elatustuen jakautuneesta ja haastavasta toimintaympäristöstä sekä työntekijätahojen rooliepäselvyydestä. Molemmat työntekijäryhmät pohtivat myös aiemman toimintaympäristön ja nykyisen toimintaympäristön eroja asiakkaiden taholta katsottuna.

Lastenvalvojien puheissa painottui vertailuasetelma aikaisemman kunnan keskittyneen toimintaympäristön ja nykyisen jakautuneen toimintaympäristön kesken. Aikaisempi toimintaympäristö koettiin asiakasta lähellä olevaksi, tutuksi ja selkeäksi ympäristöksi. Nykyinen jakautunut toimintaympäristö miellettiin etäiseksi ja sekavaksi ympäristöksi. Lastenvalvojat totesivat, että asiakasnäkökulmasta katsottuna kunnan ja Kelan yhteistyön tekeminen on vaikeutunut toimintaympäristön jakautumisen myötä. He kokevat, että nykyään he eivät voi ohjata asiakasta suoraan ovelta toisella kuten ennen, kun elatusturvaa hoidettiin myös kunnan sosiaalitoimessa. Nyt asiakkaan asiaa hoidetaan kahdessa eri paikassa.

*L: Yhteistyö asiakkaan näkökulmasta on vaikeutunu. Ennen me voitiin ohjata asiakas suoraan toiselle ovelle. Eli ennen me menttiin ja koputettiin ovelle, että tässä tämä ihminen tulisi tekemään hakemuksen. Silloin työntekijä auttoi hakemuksen tekemisessä. Et, se oli niin kuin kädestä käteen saattamista ja vietiin monta kertaakin asiakas. Ja sitte sen selittäminen tässä, ku pitäis keskittyä elatussopimuksen selittämiseen, niin sitten pitää selittää asiakkaalle se Kelan osuus ja sitten, miten siellä toimitaan. Ku ennen menttiin siihen naapuriin ja tässä asiakas ja voitko auttaa ja se hoitui sitten sillä tavalla. (Aineisto A/I)*

Lastenvalvojat puhuivat haastavasta elatustuen toimintaympäristöstä asiakasnäkökulmasta katsottuna. Lastenvalvojat luonnehtivat toimintaympäristöä haastavaksi, koska asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä jakautuneen toimintaympäristön luonnetta; elatussopimuksen ja elatustuen hakemisen välistä yhteyttä. He pohtivat, että asiakkaan on vaikea nähdä, että kunnan ja Kelan välillä olisi yhteistyötä, koska he eivät ymmärrä, miten elatussopimus liittyy elatustuen hakemiseen. Lastenvalvojat mielsivät, että asiakkaiden tulee huolehtia itsestään ja sopimuksistaan, koska Kelasta heitä ei muistuteta elatussopimuksen päättymisestä. Lastenvalvojat olivat sitä mieltä, että jakautuneessa toimintaympäristössä asiakkaiden oma vastuunotto asioistaan korostuu. Elatustuen jakaantuneen toimintaympäristön vuoksi lastenvalvojat pohtivat kunnan ja Kelan yhteistyön merkitystä.

*L: Ajattelen, että se on aika sekava ja etäinen ja monta kertaa itelle tulee huoli, että saako he sitä palvelua. Osaavatko he itse ymmärrettävästi selittää, mitä he hakevat, että siinä mielessä se yhteistyö Kelan kanssa olisi tärkeää, että varsinkin alussa tuntui, että on elatustukihakemuksia, vaikka ei ole sopimusta ollenkaan. Asiakkaat saa kielteisiä päätöksiä, kun he eivät ymmärrä, eivät ole tajunneet, että ensin täytyy olla sopimus olemassa ja he tulee ihmeissään, että heillä on hylätty tää elatustuki. Ja tää käsitteiden sekavuus on semmoinen, että aiheuttaa monille asiakkaille turhia kielteisiä päätöksiä. Se oli kyllä aikaisemmin paljon, paljon selkeämpää täällä kunnassa. Ihan se konkretia. Se fyysinen läheisyys. Ne olosuhteet, että pystyi viemään asiakkaan suoraan siihen palveluun. (Aineisto A/2)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa asiakasnäkökulmasta katsottuna nousi toimintaympäristön jakautuneisuus. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat myös asiakkaiden entisestä elatustuen toimintaympäristöstä, jossa asiakkaan asiat hoituivat niin sanotun yhden toimiston –periaatteella. Ratkaisutyöntekijät vertasivat aikaisempaa toimintaympäristöä ja nykyistä jakautunutta toimintaympäristöä, jossa asiakkaan asioita hoitavat itsenäisesti toimivat yksiköt; kunnan sosiaalitoimessa lastenvalvojat, Kelan paikallistoimistoissa ratkaisutyöntekijät ja Kelan perintäyksikön työntekijät. Nykyisessä toimintaympäristössä toimijatahoja on useampia. Asiakas asioi niin kunnan lastenvalvojan kuin Kelan kanssa. Jos elatustukea maksetaan elatusavun maksamisen laiminlyönnin perusteella, elatusvelvolliselle syntyy elatusapuvelkaa, jonka perimisestä huolehtii perintäyksikkö.

*P: Aikaisemmin, jos asiakkaan tuli hakea elatustukea, niin silloin hän sai tehtyä sen kuntaan, siihen tuttuun omaan kuntaan. Kun hän tekee sen Kelaan, niin hänelle tulee toinenkin toimija siihen, niin että, jos mennään niin pitkälle, että jos elatustukea maksetaan elatusavun maksamisen laiminlyönnin perusteella, niin elatusvelvolliselle*

*syntyy elatusapuvelkaa ja se ei ole paikallistoimiston tehtävä periä sitä vaan perintäyksikkö perii. (Aineisto B/6)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat asiakkaiden keskuudessa vallitsevasta tahojen rooliepäselvyydestä. He totesivat, että asiakkaiden on vaikea mieltää elatustuen jakautunut toimintaympäristö ja liittää lapsen elatukseen liittyvät etuudet eri toimijoihin. Kuten sen, että elatustuki myönnetään Kelasta ja elatusavun vahvistamisesta vastaa edelleenkin kunnan lastenvalvojat. Ratkaisutyöntekijät ovat kokeneet, että myös elatussopimuksen liittäminen elatustuen hakemiseen tuottaa asiakkaille ongelmia. Ratkaisutyöntekijät toivat myös esille sen, että asiakkailla on haasteita ymmärtää elatuksessa käytettäviä käsitteitä. Ratkaisutyöntekijät painottivat kuitenkin, että käsitteiden epäselvyys ja tahojen roolien sekaantuminen tuottaa haasteita vain osalle asiakaskuntaa. On tietysti asiakkaita, joille asiat ovat selviä. Ratkaisutyöntekijät toivat esille myös sen, että heillä on kokemus siitä, että lastenvalvojat neuvovat asiakkaita hakemaan elatustukea Kelasta.

*P: Tietysti se, että se ennen oli kunnassa kumpikin, tietysti sielläkin oli eri osapuolet jotka myönsi elatustuen ja vahvisti elatusavun, niin siinä ehkä on välillä epäselvyyttä, että elatusavun vahvistaminen on edelleenkin siellä kunnassa lastenvalvojilla ja me hoidetaan vain sitä tukee ja mikä siihen liittyy. Mutta mikä tähän sinänsä, että ymmärtää sen, että tuki tulee täältä. Mutta kyllähän asiakkaalla nivoutuu elatusapu ja tuki yhteen. Siinä on välillä, että miten ne eroo, ja me ei voida vaikuttaa elatusavun määrään. Suurimmalle osalle on selvä ja lastenvalvojat toki osaa kertoa, että jos on tarvetta niin mistä haetaan sitten elatustuki, kun on sopimus tehty. Niin tietysti me ohjataan, että ensin tulee ottaa lastenvalvojaan yhteys ja tehdä sopimus, että ohjaus tietysti menee näin. (Aineisto B/3)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät miettivät elatustuen toimintaympäristöä asiakasnäkökulmasta käsin. Molemmat työntekijäryhmät vertasivat elatustuen aikaisempaa, yhden toimiston –toimintaympäristöä ja nykyistä jakautunutta monen yksikön toimintaympäristöä keskenään. He olivat sitä mieltä, että asiakkaat kokevat nykyisen toimintaympäristön jakautuneeksi ja heidän on vaikea nähdä kunnan lastenvalvojien ja Kelan ratkaisutyöntekijöiden työn yhtymäkohta elatustuen hakemisessa. He toivat esille, että asiakkaiden oli helppo ja tuttu asioida kunnan omassa toimistossa, jossa he saivat hoidettu kaikki lapsen elatukseen liittyvät asiat. Työntekijät puhuivat myös lapsen elatukseen liittyvän kentän hahmottamisen vaikeudesta, koska elatukseen liittyvät käsitteet tuottavat monille asiakkaille haasteita. Työntekijät puhuivat myös elatustuen käsitteiden ja toimijatahojen rooliepäselvyyden haasteista. Työntekijät miettivät

jakautuneen toimintaympäristön heidän yhteistyölleen asettamia haasteita. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat puheissaan esille, että elatustuen keskittämällä Kelaan on saavutettu tasavertaisuutta ja yhdenmukaisuutta asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. He vertasivat aikaisemman kunnan toiminnan ja Kelan nykyisen toiminnan eroavaisuuksia. He toivat esille, että kunnilla oli ollut omat eriävät toimintamallit, joiden pohjalta kunnat olivat elatustukeen liittyviä asioita hoitaneet.

### 8.1.3 Tulevaisuuden toimintaympäristö ja yhteistyön haasteet

Työntekijät kertoivat puheissaan tyytyväisyydestään yhteistyökäytäntöjä kohtaan mutta pohtivat myös yhteistyön kehittämiskohtia ja tekivät kehittämisehdotuksia. Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat yhteistyön haasteista toimintaympäristön näkökulmista käsin.

Tulevaisuuden elatustuen toimintaympäristöä visioidessa lastenvalvojat olivat yksimielisesti sitä mieltä, että elatustuen toimeenpano tullaan säilyttämään Kelassa eikä sitä siirretä takaisin kunnan puolelle. Lastenvalvojat myös uskoivat, että toimintaympäristö tulee säilymään samanlaisena kuin mitä se nytkin on. Toimintaympäristön muutokseen ei uskottu sen takia, että Kelan puolella henkilökunnan, osaamisen kuin tietojärjestelmien taholla on tehty suuri työ, jotta elatustuki voitiin aikanaan sinne vastaanottaa.

*L: Ilman muuta sehän on selvä, ettei sitä takaisin siirretä. (Aineisto A/5)*

Osa lastenvalvojista toi esille, että nykyisessä elatustuen toimintaympäristössä heillä on toimivaa yhteistyötä, johon he olivat tyytyväisiä. Heidän mielestään yhteistyö toimii, koska he ovat yhdessä luoneet hyviä yhteistyökäytäntöjä ja he tuntevat yhteistyökumppaninsa.

*L: Yhteistyö toimii hyvin. On luotu hyviä käytäntöjä. Tunnetaan puolin ja toisin, että ketä on vastapuolella. On yhteys ja tavataan. En näe kehittämiskohtia. (Aineisto A/1)*

Osalla lastenvalvojista puolestaan oli toisenlainen kuva yhteistyön toimintaympäristöstä. He kertoivat, että he eivät koe yhteistyötä hyväksi, koska heillä ei ole ollut niin tiivistä ja osoitettua yhteistyötä Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden kanssa. Ne lastenvalvojat, joilla ei ole ollut säännöllisiä yhteistyöpalavereja toivoivat paikallisia palavereja, joissa käytäisiin läpi menettelytapoja ja selkiytettäisiin yhteistyötä. Lastenvalvojat kertoivat, että eivät koe omaavansa



tarpeeksi tietoa Kelan toimintatavoista. Lastenvalvojat totesivat, että jos työntekijät tunsivat toistensa toimintatapoja, vaikuttaisi se siihen, miten tahojen välinen yhteistyö näyttäytyisi asiakkaille. Lastenvalvojat toivoivat viranomaisille laadittavaa Kelan ohjeistusta esimerkiksi perintäasioista ja jatkosopimusasioista. Näillä alueilla lastenvalvojien keskuudessa oli suurinta epävarmuutta toimintamalleista. Toisille lastenvalvojista ei ollut selvää, tuleeko tehdä uusi hakemus, kun elatustuki ehtii katketa tai peruste on muuttunut. Lastenvalvojat toivoivat, että Kelassa työntekijät listaisivat sellaisia asioita, joissa he havaitsevat ongelmakohtia tai joissa on ollut puutteita.

*L: Että Kelalla olisi joku lyhyt sellainen sabluuna, että millaisia asioita he toivovat ja mitkä on ne ongelmakohdat, mitä lastenvalvojien sopimuksista puuttuu tai infoa siitä, että missä tapauksissa tarvitaan uusi hakemus ja miten he informoi asiakasta tilinumeroasiassa tai miten he informoi hakemuksen saapumisesta. En tiedä miten menee, missä kohtaa menee esimerkiksi sinne perintäkeskukseen, jotka hoitaa näitä perintöjä. Näistä toivoisin jotakin tai sitten en ole osannu hakea. Sehän on sellaista tietoa, mikä on suunnattu viranomaisille eihän asiakas niillä mitään tee. Tietysti, jos heillä olisi toivomuksia tännepäin, niin yritettäis täyttää niitä. (Aineisto A/5)*

Lastenvalvojat kuvasivat, että elatustuen toimintaympäristö on kasvotonta ja lastenvalvojat nostivatkin Kelan kasvottomuuden puheissaan yhteistyön haasteeksi. Lastenvalvojat toivoivat, että he voisivat ottaa suoraan yhteyttä Kelan paikallistoimistoon ja siellä tiettyihin nimettyihin henkilöihin.

*L: Tietenkin nämä yhteyspalvelunumerot, niin olisi kiva, jos olisi tuttu henkilö, jolle soittaisi siihen paikallistoimistoon. Niin tuntuisi helpommalta. Jossain toisissa asioissa, kun olen ollut yhteydessä Kelaan, niin yhteydenotto on käynyt helpommaksi. He laittavat tekstiviestin, että voisiko soittaa. Osa on henkilökohtaisia numeroita tietyille henkilöille (Aineisto A/8)*

Yhteistyön haasteeksi nähtiin myös se, että nykyisessä mallissa kunnan lastenvalvojat ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät ovat nykyisessä toimintaympäristössä etäällä toisistaan. Työntekijöiden puheissa elatustuen toimintaympäristöstä verrattiin vahvasti nykyistä toimintaympäristöä entiseen toimintaympäristöön, jossa lastenvalvojat tekivät yhteistyötä kunnan elatusturvatyöntekijöiden kanssa. Lastenvalvojat kokivat myös, että tahojen välisen asiakkaalle näyttäytyvän epäselvän yhteistyökuvion selkeyttäminen on yhteistyön suuri haaste. He totesivat, että, tahojen välistä roolijakoa tulisi saada selvemmäksi, jotta asiakkaat ymmärtäisivät, miten lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden roolit liittyvät toisiinsa elatustukiasioissa. Lastenvalvojat

puhuivat myös lapsen elatuksen käsitteiden ja menettelyjen selventämispyrkimyksestä. Lastenvalvojat totesivat, että näin ristiriitaisilta tuntuvat ohjeistukset vähentyisivät ja luottamus toimintaan kasvaisi.

*L: Ei ole tarpeeksi informaatiota Kelan toiminnasta, se on edelleen sellainen haaste. En tiedä mitkä ne muut haasteet sitten olisi. Niin vähän on kuitenkin sitä yhteistyötä Kelan kanssa. Kaikki on periaatteessa ok sujunut. Mahdollisuudet varmaan parempaan olisi asiakkaiden kannalta, että olisi selkeämpi tämä kuvio. (Aineisto A/8)*

Lastenvalvojat näkivät tietoteknisen toimintaympäristön sekä yhteistyön haasteena että sen mahdollisuutena. He kertoivat paljon puhutusta valtakunnallisesta Sote-tietokannan luomisesta. He määrittelivät, että Sote-tietokannassa olisi kaikki tarvittava tieto verkossa, joka olisi tietyin luvun kaikkien viranomaisten käytettävissä. Lastenvalvojat totesivat, että tällä hetkellä valtiolla ja kunnilla on omat tietojärjestelmänsä, jotka eivät ole yhteensopivia. Yhteistyön mahdollisuus olisi siinä, että kunnalla sekä Kelalla olisi mahdollisuus käyttää tietokantaa ja näin ollen yhteistyö nopeutuisi. Sote-tietokannan käyttämisen haasteeksi nähtiin tietojen oikea tulkitseminen ja niiden oikeanlainen käyttäminen. Lastenvalvojat nostavat pohdinnoissaan esille myös sähköisen toimintaympäristön, jossa kehitettäisiin elatustuen sähköistä hakemista, jotta asiakas voisi halutessaan käyttää internetiä tehokkaammin hyväksi. Sähköisen hakemisen potentiaalia mietittäessä nousi kehittämiskohteeksi elatustukihakemuksen liitteenä vaadittavan täytäntöönpanokelpoisen asiakirjan eli elatussopimuksen sähköisen toimittamisen kehittäminen.

*L: No tietysti tää tietotekniikka on sekä haaste että mahdollisuus. Paljonhan on puhuttu siitä Sote-tietokannan valtakunnallisesta luomisesta; kaikki olisi yhdessä verkossa ja kaikkien käytettävissä tietyin luvun tiettenkin. Tietojärjestelmät on valtiolla ja kunnilla erilaiset ja kunnissakin erilaiset, jotka toimittaa näitä ohjelmia, että siihen menee varmasti aikaa, että ne saadaan yhteneväisiksi ja se olis mahdollisuus yhteistyölle, jos ne Kelan tiedostot olis näiltä osin meidän katseltavissa. Mutta kyllä se olisi suuri haaste, että ne tiedot osataan tulkita oikein ja niitä tietoja osataan käyttää oikein. (Aineisto A/2)*

Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät eivät myöskään usko elatustuen siirtyvän muualle. Ratkaisutyöntekijät miettivät, että tulevaisuuden yhteistyön haasteet liittyvät Kelan uuteen palveluverkkoajatukseseen. Kelan perhe-etuusratkaisijat nostivat vahvasti puheissaan esille Kelan palveluverkkoajatuksen, jonka mukaan etuuksia keskitetään tiettyihin vakuutuspiireihin. Ratkaisutyöntekijöiden mukaan keskittäminen johtaa siihen, että elatustukihakemuksia ei välttämättä käsitellä enää lähellä lastenvalvojan toimintaympäristöä ja näin ollen ei ole enää

paikallista yhteistyökontaktia. Ratkaisutyöntekijät pohtivat, että keskittäminen vaikuttaa väijäämättä paikallisen sidosryhmäyhteistyöhön.

*P: Kelassahan tapahtuu muutoksia koko ajan ja muun muassa keskittäminen on se idea ja perhe-etuuksia keskitetään muutamiin vakuutuspiireihin. Että vain neljä vakuutuspiiriä on vain määritelty perhe-etuusvakuutuspiireiksi. Se toki mietityttää, kuinka paljon ratkaisutoiminta on paikallista tuntemusta ja sitä sidosryhmäyhteistyötä ja että asiat sujuu, niin onko ollut sitä, että on näitä kontakteja. Mutta onko sillä merkitystä, että se on se tulevaisuuden haaste, että ne elatustuet voivat olla vaikka Itä-Suomeen keskitetty ja siellä on se ratkaisuryhmä. (Aineisto B/3)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat parantuneesta yhteistyöstä. He kokivat, että tällä hetkellä he saavat asiansa hoidettua. Ratkaisutyöntekijät toivat esille yhteistyöpalaverien merkityksen tärkeyden ja totesivatkin, että Kelassa on valtakunnan tasolla vireillä hankkeita, joiden tarkoituksena on tehdä yhteistyötä lastenvalvojien kanssa ja muun muassa pitää näitä yhteistyöpalavereja. Ratkaisutyöntekijöiden puheissa ideoitiin myös toimintaympäristön palvelurakenteen muutoksena yhteispalvelupisteet, jossa olisi myös kunnan lastenvalvojan asiantuntijuus edustettuna. Näin asiakkaan koko elatustukiasia hoituisi yhdessä paikassa. Yhteistyötä tarkasteltiin lastenvalvojien joukossa myös asiakkaan elämän kokonaisvaltaisen huomioimisen näkökulmasta. Ratkaisutyöntekijät painottivat, että tulisi puhalttaa yhteen hiileen ja katsoa laaja-alaisemmin, jotta riitaisa eroprosessi sujuisi sujuvammin ja lapsi saisi edunmukaisesti sen minkä hänelle kuuluukin. Ratkaisutyöntekijät pitivät tärkeänä, että tietävät kehen työntekijään tarvittaessa ovat yhteydessä. Tiedon todettiin helpottavan yhteistyön tekemistä. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että tiedon välittäminen puolin ja toisin on tärkeää. He miettivät, että ajankohtainen etuustietous on hyvä välittää tiedoksi myös lastenvalvojille

*P: Että, jos olis mahdollista, että siellä yhteispalvelupisteessä olisi kunnan, sosiaalityöntekijä tai lastenvalvoja, että se asiakkaan neuvonta ja mahdollisesti se koko asian hoituminen ja tehdään ne elatussopimukset. Tällaisia ei vielä ole. Mutta hyvin paljon näitä yhteispalvelupisteitä järjestellään, että mahdollisuudet olisi hyvin paljon enempääkin yhteistyöhön. Vielä, että se asiakkaalle sujuisi mutkattomammin kaiken kaikkiaan. (Aineisto B/7)*

Yhteistyön haasteeksi perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat myös toimintaympäristön jakaantuneisuuden. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että lapsen elatusta järjestettäessä ensimmäisenä yhteyttä otetaan lastenvalvojaan ja sieltä sitten asiakkaan asia ohjautuu käräjäoikeuteen tai suoraan Kelaan. Kelan puolella elatustukiasioita hoidetaan paikallistoimistoissa tai sitten keskitetyissä

perintäyksiköissä. Ratkaisutyöntekijät määrittivät, että elatustukiasiaa hoitaa monta toisistaan erikseen toimivaa yksikköä, jotka hoitavat kukin oman työnkuvan mukaiset tehtävänsä. Tahojen välistä yhteistyötä pohdittaessa perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat moneen otteeseen esille tahojen välisen selkeän roolijaon, joka jakaa työn niin, että lastenvalvojat hoitavat elatustukeen liittyvän elatussopimuksen ja Kelasta hoidetaan elatustukeen liittyvät muut tehtävät. Ratkaisutyöntekijöiden keskuudessa tuotiin esille näkökulma, että tahojen toiminta ei ole suoranaissessa sidoksessa toisen toimintaan eikä siten nähdä uhkakuvia, jos tahojen välinen yhteistyö jostain syystä vähentyisikin. Tämän näkökulman perusteena oli juuri selkeä roolijako työntekijöiden välillä.

*P: Niin kyllähän tässä kaiken kaikkiaan on hirvittävän monta tahoa. Ensin on lastenvalvojalla ja sitten se viedään sinne käräjäoikeuteen. Se asia pitkittyy ja venyy ja ennen kuin sinne saadaan se sopimus, että asiaa voidaan viedä Kelassa eteenpäin ja jos elatusvelvolliselle aiheutuu ne elatusapuvelka-asiat, jotka hoitaa sitten Kelan perintäyksikkö ja sinne perintään, jonne me sitten ohjataan. Että hänelle tulee taas kuinka mones taho vastaan ja sitten se lähtee mahdollisesti ulosottoon, jossa se selvitetään, että kyllä siellä on monen monta tahoa, jotka kuitenkin on tällä hetkellä erikseen toimivia yksiköitä ja hoitaa vaan sen oman siivunsa. Toivottavasti, en osaa sanoa mikä se sitten olisi, niin toivon mukaan päästäisiin siihen, että ei olisi niin moniulotteinen se asia.(Aineisto B/7)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät ennustivat painokkaasti puheissaan, että elatustuen toimintaympäristö säilyy jakaantuneena. Toimintaympäristön jakautuneisuus ja monitahoisuus nousi suureksi pohdinnan aiheeksi. Jakautuneessa toimintaympäristössä lastenvalvojat vahvistavat elatussopimukset ja Kela säilyy elatustuen toimeenpanijan roolissa. Näin ollen elatussopimus tulee olemaan yhteistoiminnan välineenä jatkossakin. Työntekijät nostivat puheissaan esille myös toimintaympäristön monitahoisuuden, joka tarkoittaa sitä, että kunnan ja Kelan paikallistoimistojen lisäksi Kelan perintäyksikkö liittyy asiakkaan elatustukiasioihin. Toimintaympäristön jakautuneisuutta pohdittiin niin työntekijöiden välisen yhteistyön kautta kuin sen kautta, että miten jakautuneisuus vaikuttaa asiakkaiden näkökulmasta katsottuna.

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät miettivät elatustuen tulevaisuutta Kelan palveluverkkoajatuksen ja siihen liittyvän keskittämisen kautta. He pohtivat myös, että mitä keskittäminen tarkoittaa tahojen välisen yhteistyön kannalta. Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät pohtivat elatustuen tulevaisuuden toimintaympäristöä myös toiminnassa tehtävien uudistusten avulla. Lastenvalvojat miettivät, mitä sähköisen hakemisen lisääntyminen tarkoittaa elatustuen hakemisen kannalta. He miettivät, että tarvitaan teknisiä uudistuksia, jotta elatustukihakemuksen liitteeksi tarvittava alkuperäinen

elatussopimus voidaan mahdollisesti skannata Kelan ratkaisutyöntekijöiden käyttöön. Yhteistyön kehittämistä tarkasteltiin myös kokonaisvaltaisen asiakaspalvelun kautta. Ideoitiin yhteispalvelupisteet, joissa molemman puolen asiantuntijat hoitaisivat samassa paikassa asiakkaan elatustukiasiaa. Tällöin asiakas voisi asioida yhdessä paikassa ja hän pystyisi asioimaan siellä lastenvalvojan luona ja hakemaan tarvittaessa elatustuen Kelasta.

Työntekijöiden puheissa tuli esille, että yhteistyön pohjimmaisena haasteena tai mahdollisuutena on ehdottomasti tahojen välinen yhteistyön vähyys. Yhteistyön vähyys vaikuttavat elatustukeen liittyvässä toiminnassa niin työntekijä- kuin asiakastasoisestikin katsottuna. Työntekijöiden mukaan katsottuna yhteistyön vähyys näkyy siinä, että työntekijät eivät ole tietoisia toistensa toiminnasta. Niin lastenvalvojat kuin ratkaisutyöntekijätkin kokivat, että tiedon välittäminen ja sen lisääminen vaikuttavat yhteistyön laatuun. Työntekijät toivoivat ohjeistuksia toimintakäytännöistä ja työntekijälistoja, joista selvinnee ajantasaiset työntekijät ja heidän yhteystietonsa. Työntekijät kokivat, että myös yhteispalavereja pitämällä heillä on mahdollisuus välittää tietoa. Asiakasnäkökulmasta katsottuna tahojen välisen yhteistyön vähyys vaikuttaa siihen, että asiakkaat eivät ymmärrä eri tahojen elatustukirooleja ja elatustuen toimintaympäristö on epäselvä. Yhteistyön vähyys ei kuitenkaan nähty pelkästään negatiivisen asiana vaan työntekijät ovat haastatteluissa todenneet, että yhteistyö lastenvalvojen ja ratkaisutyöntekijöiden kesken on vähäistä sen takia, koska heillä on selkeä työnjaollinen roolijako, jonka mukaisesti hoituvat elatustukeen liittyvät tehtävät.

Yhteistyön haasteita työntekijät pohtivat myös yhteistyön paikallisuuden ja henkilöitymisen kautta. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat esille Kelan palveluverkkouudistuksen mukaisen keskittämisen ja pohtivat, miten se vaikuttaa yhteistyöhön, kun paikallisuus elatustuessa häviää. Lastenvalvojat puolestaan osaltaan puhuivat Kelan kasvottomuudesta, kun heidän yhteistyökumppaninsa eivät ole henkilöityneet tiettyihin henkilöihin vaan he asioivat Kelan palvelunumeroiden kanssa.

## **8.2 Elatussopimus yhdistää työjaolliset roolit**

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat puheissaan elatustuen toimintaympäristön työnjakoa ja sen vaikutusta yhteistyöhön asiakasnäkökulmasta katsottuna. Työnjakoa tarkasteltiin työnjaollisten roolien ja toimintaympäristön näkökulmista käsin.

### 8.2.1 Selkeä työnjako kunnan ja Kelan välillä

Niin Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät kuin kunnan lastenvalvojatkin yksimielisesti totesivat puheissaan, että tämän hetkinen elatustukeen liittyvä työnjako kunnan ja Kelan välillä on selkeä. Tahojen välisestä työnjaosta työntekijät puhuivat työnjaollisten rooliensa ja tehtäväkuviensa, elatustuen aikaisemman toimintaympäristön, kuin asiakasnäkökulmankin sekä työn vaikuttamisen kautta.

Työnjaosta puhuessaan lastenvalvojat kuvasivat, että heillä on kunnan ja Kelan kesken hyvin selvä työnjako, jossa kunnan lastenvalvojien tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti lapsen elatuksesta. Lastenvalvojat tekevät sopimukset ja määrittelevät, onko asiakkaalla oikeutta elatustukeen ja voidaanko tehdä nollasopimuksia tai alle elatustuen olevia sopimuksia. Lastenvalvojat puhuivat, että he myös neuvovat ja ohjeistavat asiakasta eteenpäin hakemaan elatustukea Kelasta. Lastenvalvojat luonnehtivat Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöitä elatustuen päätöksentekijöiksi ja maksunsuorittajiksi, jotka antavat asiakkaalle elatustukihakemuksesta elatustukipäätöksen, jonka mukaan suoritetaan elatustuen maksu.

*L: Niin selkeä sillä tavalla, että lastenvalvoja tekee sitten ne sopimukset ja määrittelee onko oikeutta siihen elatustukeen ja voidaanko tehdä nollasopimuksia tai alle elatustuen olevia sopimuksia, että katon, että se on se mun rooli tässä ja Kelalla on se oma rooli. Kyllä katson, että on selkeä työnjako. (Aineisto A/8)*

Elatustuen tämän hetkisestä työnjaosta varsinkin lastenvalvojat puhuivat myös menneen ajan toimintaympäristön kautta. He vertasivat elatustuen aikaisempaa toimintaympäristö nykyiseen työnjaolliseen toimintaympäristöön. He kuvasivat kunnan elatusturvaa hoitaneiden työntekijöiden ja lastenvalvojien välistä työnjakoa ja heidän keskinäistä työnjaollista yhteistyötä fyysisesti läheiseksi, henkilökohtaiseksi ja joustavaksi. Lastenvalvojat puhuivat, että elatustuen siirto on muuttanut heidän työn luonnetta siten, että lastenvalvojat eivät ole välittömässä yhteydessä elatusvelvollisen asioihin. Lastenvalvojien keskuudessa tuli esille myös, että työnjako on eriyttänyt lastenvalvojien tekemää sopimustyötä. Lastenvalvojat kokevat, että heillä ei ole enää sellaista välitöntä tuntumaa lapsen tai elatusvelvollisen tilanteesta kuin mitä heillä oli työnjaollisesti elatusturvaa tekevien kunnan työntekijöiden kanssa. He kertoivat, että aikaisemmin elatusturvatoimisto teki paljon pohjatyötä, mikä sitten yhteistyön kautta välittyi myös lastenvalvojille. Lastenvalvojat kokivat, että työnjaon eriytymisen ja tahojen vähäisen kontaktin takia heille ei siirry lapsen tai elatusvelvollisen tilanteesta tietoa, jonka he aikaisemmin saivat.

*L: Aika vähäiseksi ja etäiseksi sillä tavalla, että jotenkin se (toimintaympäristön muutos) on eriyttänyt kovasti tätä meidän sopimustyötä. Kyllä sillä tavalla, että meillä ei ole enää sellaista välitöntä tuntumaa siihen, että mikä tämän lapsen tilanne on ja mikä on tämän elatusvelvollisen tilanne. Aikasemmin elatusturva teki paljon sitä pohjatyötä, että heiltä saattoi tulla sellanen tieto, että näyttää siltä, että elatusvelvollinen on mennyt töihin eli olisiko syytä tarkistaa sopimusta, joka on ollut hyvin alhanen. Nykyäänhän kukaan ei enää seuraa elatusvelvollisen tilannetta. Niin jotenkin musta tuntuu siltä, että semmosen yhteistyön puuttuminen on lisännyt määräämääräisten sopimusten tekemistä. Lisännyt semmosia tilanteita, että valtio nyt maksaa elatustukea toki tilanteissa, joissa elatusvelvollisella olisi maksukykyä. (Aineisto A/2).*

Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat myös selkeästä työn roolijaosta. Ratkaisutyöntekijät viittasivat puheessaan elatustukilaissa määritellyyn Kelan selkeään ja yksiselitteiseen elatustukirooliin. Ratkaisutyöntekijät puhuivat Kelan elatustuen toimeenpanijaroolista; Kelassa annetaan elatustukipäätökset, hoidetaan maksatus sekä elatusapuvelan perintä. Kelan tehtävänä on antaa asiakkaille elatustukipäätökset oikeamääräisenä ja oikeaan aikaan. Asiakkailta on oikeus myös oikeanmääräiseen ja oikeanaikaiseen maksatukseen. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät näkivät, että lastenvalvojille kuuluvat elatussopimusten tekemiseen ja vahvistamiseen liittyvät tehtävät sekä asiakkaiden ohjeistaminen ja neuvominen hakea elatustukea Kelasta, jos sopimuksen tekemisessä nähdään perusteet sen hakemiseen.

*P: Selkeä roolijako on, että me hoidetaan täällä elatustuki Kelassa ja lastenvalvojat hoitaa sen perheen elatussopimuksien teon ja vahvistamiset. Toki he neuvoa sitten tännepäin, jos näyttää, että siinä tarvii elatustukea hakea ja sitten, jos meillä on joskus kysyttävää heiltä niin, mutta ei meillä sellaista, meillä on tämä roolijako tässä. On se mun mielestä selkeä, että elatustuki on meillä ja elatusapu ja kaikki siihen liittyvä on heillä. (Aineisto B/4)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät yksimielisesti totesivat, että elatustuen toimeenpanon siirtyminen kunnilta Kelalle on synnyttänyt toimintaympäristön, jossa tahojen väliset työnjaolliset roolit ovat työntekijöiden kannalta katsottuna yksiselitteiset. Lastenvalvojat huolehtivat lapsen elatuksen määrittämisestä ja elatussopimuksen laatimisesta. Lastenvalvojat puhuivat vahvasti aiemmasta elatukseen liittyvästä työnjaosta kunnan lastenvalvojien ja kunnan elatusturvan työntekijöiden välillä. Näissä puheissaan he toivat esille sen, että heillä oli ollut yhteistyötä kunnan elatusturvasta huolehtivien työntekijöiden kesken. Kun taas kunnan lastenvalvojien ja Kelan ratkaisutyöntekijöiden työnjaosta puhuttaessa he eivät niinkään maininneet tahojen välistä yhteistyötä. Näissä puheissa tahojen välistä toimintaa yhdistäväksi tekijäksi nousi lastenvalvojan laatima elatussopimus.

### 8.2.2 Elatussopimus kunnan ja Kelan välisen työn yhtymäkohta

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat työnjakoa ja yhteistyötä asiakasnäkökulmasta käsin. Asiakasnäkökulman yhteistyöpohdinnoissa asiaa tarkasteltiin jakautuneen toimintaympäristön, aiemman toimintaympäristön ja tahojen välisen vähäisen yhteistyön lähtökohdista käsin.

Organisaation roolista puhuessaan lastenvalvojat toivat esille kunnan vastuun olla mukana määrittämässä lapsen elatukseen liittyviä asioita. Ennen elatustuen siirtymistä Kelan toimeenpanovastuulle myös elatustukiasioita hoidettiin kunnasta käsin. Lastenvalvojat puhuivat kunnan sosiaalitoimen merkittävästi muuttuneesta roolista ja painottivat, että tällä hetkellä kunnalla ei ole lainkaan suoranaista elatustukiroolia tai tehtävää. Lastenvalvojat kuvasivat, että kunnan rooli elatustukeen nähden on nykyään välillinen; kuntapuoli liittyy elatustukeen lastenvalvojan laatiman elatussopimuksen kautta. Todettiin, että aikaisempi kunnan elatustukirooli oli tiukempi, koska silloin elatustuet menivät kunnan kassasta. Puheissa painotettiin, että tämä ei tietenkään tarkoita kevytmielisemmin laadittuja lastenvalvojen laatimia sopimuksia. Vaikka valtiolla on elatustuen maksajanrooli, niin lastenvalvojat tarkasti miettivät, onko perusteita laatia elatussopimus, josta seuraa Kelan myöntämä elatustuki ja näin ollen valtiolle maksuvelvollisuus.

*L: Ennenhän se oli tavallaan, oliko se tiukempi mutta se oli ankarampi se suhde, koska kunta maksoi myös elatustuen elikkä kunnan varoista maksettiin. Ja nyt sitten, kun se siirtyi Kelaan, niin että on tullut pieni vapautus siihen silleen, ettei ole enää sitä enää. Et totta kai perusteet pysyy samana mutta se ei ole enää se painolasti samanlainen, kun tietää, ettei se mene enää kunnan rahoista, että se on nyt se valtio joka joutuu nyt sitten tän asian kanssa tekemisiin. Et se on tavallaan mikä on helpottanut sitten roolissa, että nyt mä oon vaan tässä tai että nyt mulla ei ole enää sitä kahtanaista roolia siinä. Et se ainakin itelle on ollut helpompaa. (Aineisto A/1)*

Lastenvalvojat pohtivat, että toisten asiakkaiden on vaikea mieltää lapsen elatukseen liittyvää kokonaisuutta sekä Kelan ja kunnan välistä työnjakoa siinä kokonaisuudessa. Lastenvalvojat kertoivat, että asiakkaiden on vaikea ymmärtää sitä, mikä merkitys elatussopimuksella on elatustuen hakemisessa. Lastenvalvojat totesivat, että elatustukeen liittyvä kunnan ja Kelan välinen selkeä työnjako ei ole asiakasnäkökulmasta katsottuna lainkaan yhtä selkeä. Lastenvalvojat totesivat, että yhteistyön haasteena on selkeyttää asiakkaille tahojen välistä työnjakoa.

*L: Uskon, että kaikki asiakkaat edes mieltää, että siinä mitään yhteistyötä onkaan. Sen olen huomannut, että jollain asiakkailla on äärimmäisen vaikea ymmärtää sen paperin yhteyttä sinne, mitä he Kelalta saa. Juuri se, että he eivät miellä tätä koko*



*juttua. On äärettömän vaikea ymmärtää, mikä on elatusavun ja elatustuen ero. Mikä on erääntyvän elatusavun ja tuen ero ja millä tavalla ne ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa. Jos ei ole sopimusta, niin Kela ei maksa, että saattaa tulla sellaisia puheluita, että Kela ei ole maksanut mulle pitkään aikaan mitään. Ja sitten tarkistetaan, että onko sopimusta ja ei ole puoleen vuoteen ollutkaan sopimusta. Ja sitten asiakkaat toteaa, että ai jaa, riippuuko se siitä. Jotkut tietysti mieltää mutta ei kaikki.(Aineisto A/5)*

Lastenvalvojien puheissa tuli esille, että työntekijöiden tulisi olla tietoisempia toistensa työkäytännöistä, jotta asiakkaita voitaisiin ohjeistaa paremmin. Asiakkaiden keskuudessa hämmennystä herättävät työntekijöiden antamat ristiriitaiset tiedot muun muassa nollasopimustilanteissa. Lastenvalvojat painottivat, että asiakkaiden olisi myös hyvä tietää elatustukeen liittyvistä tahojen välisistä rooleista, lastenvalvojien sopimusmenettelyistä ja Kelan työkäytännöistä, jotka voivat asiakkaista tuntua siltä, että he joutuvat odottamaan elatustukipäätöstä ja elatustuen maksamista joskus pitkäänkin.

*L: Niin se kuten aikasemmin sanoin, niin se asiakkaista tuntuu vähän oudolta, kun annetaan niin ristiriitaisia tietoja, kun toinen organisaatio on kehottanut nollasopimukseen ja toinen organisaatio ei anna mahdollisuuksia. Se tuntuu tai se ei herätä kauheesti luottamusta, että on tää tieto näin ristiriitaista mutta ei asiakkaat ole varsinaisesti millään tavalla moittineet sitä. Viivästyksistä ollaan toki paljon puhuttu, ku kaikki kestää niin kauan ja joudutaan odottamaan niitä rahoja ja päätöksiä. Ja sopimus, kun katkeaa, niin taasko pitää odottaa kolme kuukautta ennen kuin rahat juoksee tilille. Lastenvalvojien jonotilanne voi olla mikä näyttäytyy siellä päin mistä valitetaan, kun sitten lastenvalvojalle joutuu odottamaan ja sitten joutuu odottamaan sitä päätöstä. (Aineisto A/2)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa pohdittiin kunnan ja Kelan välistä työnjakoa myös, miten toisen tahon työ näkyy tai vaikuttaa omaan työhön. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että Kelassa lastenvalvojien työ näkyy asiakkaiden Kelaan toimittamien sopimusten välityksellä, koska elatustukipäätökset pohjautuvat aina lastenvalvojien laatimiin sopimukseen tai oikeuden tuomioihin. Näin olen ratkaisutyöntekijöiden työhön vaikuttavat olennaisesti lastenvalvojien laatimat elatussopimukset.

*P: Nythän oikeastaan on niin, että mehän tehdään kaikki nämä ratkaisut ja elatustukipäätökset. Ja kunnilla ei ole muuta tehtävää, kun sitten lastenvalvoja vahvistaa nämä elatussopimukset, että se kuntien rooli on jäänyt siihen. Mutta kyllä meillä enemmän on se, että sitoo ne sopimukset, mitä sieltä tulee. Ihan selkeä, että ratkaisut kuuluu meille ja he eivät tee enää mitään muuta siihen. Mitä meille tulee näkyviin, niin on nämä elatussopimukset.(Aineisto B/6)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät toivat esille puheissaan, että heidän välinen yhteistyö näyttäytyy asiakkaalle elatussopimusten välityksellä. Lastenvalvojat laativat asiakkaille elatussopimukset, jotka he sitten elatustukihakemuksen yhteydessä toimittavat Kelaan etuusratkaisijoille. Myös ratkaisutyöntekijät toivat esille sen epäkohdan, että asiakkaat eivät aina miellä, että elatustukeen liittyvät kiinteästi kaksi eri tahoa ja elatustuen saamiseksi on välttämätöntä ensin käydä lastenvalvojan luona laatimassa elatussopimus. Ratkaisutyöntekijät pohtivat, että yhteistyön vähyys näkyy myös siinä, että asiakkaiden tulee itse olla ensin yhteydessä lastenvalvojiin esimerkiksi maksuvapautuksia mietittäessä, koska Kelan työntekijät eivät tätä asiaa hoida ja vasta sen jälkeen asia tulee ratkaisutyöntekijöiden työn alle.

*P: Kyllä se näyttäytyy niin, että varsinkin tulee elatusvelvollinen vielä vahvemmin mieleen, että he ottavat Kelaan yhteyttä sen oman velkansa tiimoilta, että he eivät pysty maksamaan sitä määriteltä summaa tai se sopimus on väärä tai heidän olisi pitänyt omasta mielestään saada se maksuvapautus, niin se tulee meille se yhteydenotto, vaikka me ei voida sille mitään vaan hänen tulee olla yhteydessä kunnan lastenvalvojaan, että siinä mielessä se näkyy. Me voidaan antaa ohjeistus, että ottaa oman kunnan lastenvalvojaan yhteyttä ja hoitaa se asia. Vaan enemmän korostuu se asia, että sitä yhteistyötä ei ole, että hänen on pakko ottaa sinne yhteyttä ja jos se asia etenee, niin sitten se asia tulee meillekin. (Aineisto B/7)*

Niin lastenvalvojat kuin perhe-etuusratkaisutyöntekijätkin pohtivat, että asiakkaalle ei välttämättä ole selkiytynyt elatustuen jakautunut toimintaympäristö ja toimijatahojen väliset roolijaolliset tehtävät. Työntekijät pohtivatkin, että asiakkaiden on hyvin vaikea tästä syystä käsittää, että tahojen välillä voisi olla yhteistyötä asiakkaan elatustukiasiassa. Myös työntekijät itsekin puhuivat vähäisestä yhteistyöstä. Elatustukea hakiessa asiakas toimittaa elatustukipäätöksen perusteeksi alkuperäisen elatussopimuksen, jonka perusteella ratkaisutyöntekijät tekevät elatustukipäätöksen. Näin ollen ratkaisutyöntekijät ovat elatustukipäätöksissään riippuvaisia lastenvalvojien laatimista elatussopimuksista. Työntekijöiden puheissa tahojen välistä toimintaa ei kuvattu niinkään yhteistyökäsitteen avulla vaan puhuttiin pikemminkin elatussopimuksesta, joka yhdistää tahojen toiminnan toisiinsa. Toiminta kuvattiin niinkin toimintaketjuksi, jossa lastenvalvojan työskentelystä syntyy elatussopimus, joka asiakkaan toimesta välitetään ratkaisutyöntekijälle. Asiakkaan rooli toimintaketjussa on ilmeinen. Elatustukea hakiessaan asiakkaan tulee ensin asioida lastenvalvojan luona ja sitten mahdollisesti hänen asiansa siirtyy perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden työn alle. Puheissa painottuikin se, että asiakas on toiminnan subjekti. Sopimussisältöjä tarkistettaessa asiakas asioi aina lastenvalvojan luona ja sopimuksen mahdolliset vaikutukset tulevat vasta sen jälkeen

ratkaisutyöntekijöiden työn alle. Työntekijät näkivät kuitenkin, että toimintaympäristön ja elatustukeen liittyvien käytäntöjen selkiytyminen syntyy sen kautta, että työntekijät ovat tietoisempia toistensa työkäytännöistä ja siten he voivat neuvoa asiakasta paremmin.

### 8.3 Harvoin tehtävän yhteistyön muodot

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat tahojen tämän hetkistä yhteistyötä yhteistyön tiiviyn, yhteistyömuotojen ja yhteistyötahon tuntemuksen kautta. He toivat vahvasti esille puheissaan, että harvoin tehtävästä yhteistyöstä johtuen he joutuvat miettimään vastauksia näihin teemoihin.

Lastenvalvojat puhuivat vähäisestä ja etäisestä yhteistyöstä. Heidän puheissa tuli esille, että siirtymän jälkeen yhteistyötarve oli suurempi kuin mitä se tällä hetkellä on. Vähäisestä yhteistyöstä huolimatta pääsääntöisesti koettiin, että yhteistyö on parantunut ja se sujuu hyvin. Lastenvalvojat totesivat, että tiiviimpään yhteistyöhön ei ole tarvettakaan, koska heillä on selkeä työnjako ja asiat sujuvat hyvin omilla tahoillaan. Tämän hetkisen yhteistyön vähäisyyden katsottiin myös korreloivan määräaikaisten sopimusten lisääntyneen määrän kanssa. Lastenvalvojien puheissa tuli esille pohdintaa, että he ovat täysin asiakkaiden heille antamien tietojen varassa ja lastenvalvojat miettivätkin, että pystytäänkö näin ollen seuraamaan elatusvelvollisen maksukyvyn muuttumista ja tekemään ajallaan sen mukainen uusi sopimus.

*L: Vois ajatella, et sillä (yhteistyöllä) ei ole enää niin isoo tarvetta, ku siinä siirtymävaiheessa. Et semmosta niin, ku se vuorovaikutus on harvempaa ja aika harvoin tulee otettua yhteyttä mut pääsääntöisesti se toimii ihan hyvin tänä päivänä, et sillä ei ole enää niin isoo tarvetta. Et nyt ne asiat toimii. Et ei siinä ole sellaista tilannetta, et ei olis tarvettakaan, et se toimii. Tai niin mä ite ajattelen, et ei tarvi olla yhteyksissä, et asiat toimii. (Aineisto A/1)*

Lastenvalvojat kertoivat harvakseltaan tapahtuvista sähköposti- tai puhelinyhteydenotoista ja vuosittain järjestävistä yhteistyöpalavereista. Tämän hetkinen yhteistyö tarkoittaa kerran vuodessa järjestettäviä yhteistyöpalavereja. Lastenvalvojat kertoivat, että tapaamisten tavoitteena on tehdä näkyväksi puolin ja toisin tahojen toimintamalleja, tuoda esille elatustukeen liittyvää oman organisaation kannalta merkittävää informaatiota sekä nostaa esille ongelmatilanteita, joihin tapaamisissa toivotaan mietittävän ratkaisumalleja. Informaation saaminen koettiin tärkeäksi, koska siten koettiin, että tahoillaan työntekijät pystyvät neuvomaan asiakkaita paremmin. Lastenvalvojista vain osa puhui yhteistyöpalavereista, koska kaikilla tutkimukseeni osallistuneilla lastenvalvojilla ei

ole ollut yhteistyöpalavereja. Lastenvalvojat kertoivat, että sähköpostitse tai puhelimitse otetaan yhteyttä asiakkaan asiaan liittyen. Lastenvalvojat puhuivat, että Kelasta ratkaisutyöntekijöiden yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse ja yhteydenotot liittyvät asiakkaiden lastenvalvojien laatimiin sopimuksiin, joita tulkitaan tai täydennetään.

*L: Kyllä meillä on ollut tapana, et on kerran vuodessa järjestetty tapaamisia. Kerrotaan menettelystä, et me osataan täälläkin asiakkaita ohjata paremmin, et ne tiedot. Ja siitä tulee meillekin taas semmosta tietookin, et usein se yhteistyötarve, jos tulee paljon semmoisia ongelmatilanteita, et me kootaan niitä yhteen ja kutsutaan paikalle. (Aineisto A/1)*

*L: Et, esimerkiksi tulee sähköpostilla kysely, et voitko soittaa, et on tällaisen asian elatussopimus. Et, mitäköhän tällä tarkoitetaan. Ja sitte me otetaan yhteys ja käydään se sopimuksen sisältö, et onko siinä jotain tulkinnanvaraisuutta. Et nyt ne on ollut semmoisia yksittäistapauksia.(A/1)*

Lastenvalvojien kesken vaihteli suuresti käsitys Kelasta yhteistyötahona. Osa lastenvalvojista puhui Kelan kasvottomuudesta. Kasvottomuus tuli esille puheenvuoroissa, joissa kerrottiin, että lastenvalvojat soittavat Kelan ohjeistuksen mukaisesti valtakunnallisiin elatustuen palvelunumeroihin, joihin vastataan eri puolilta Suomea. Osa lastenvalvojista kertoi myös soittavan Kelan viranomaisille tarkoitettulle linjalle. Nämä lastenvalvojat toivoivatkin, että heillä olisi henkilökohtaisempi yhteys Kelaan. Lastenvalvojat puhuivat myös toiveestaan, että elatustuen palvelunumerot olisivat keskittyneet edes muutamalle paikkakunnalle, jotta kysymyksiin saataisiin yhteneväisiä vastauksia. Kelaa kasvottomaksi pitävillä työntekijöillä ei myöskään ole ollut yhteistyöpalavereja, joissa he tapaisivat ratkaisutyöntekijöitä. Kun taas osa lastenvalvojista kertoi nimetyistä yhdyshenkilöistä ja yhteispalavereista. Lastenvalvojat kertoivat, että yhdyshenkilöön ei kuitenkaan olla kaikenlaisissa asioissa yhteydessä vaan häneen otetaan yhteyttä elatustukeen liittyvissä yleisluontoisissa ongelmatilanteissa. Yhdyshenkilön yhteydenoton toivottiin myös synnyttävän kokonaiskuvan Kelan päässä lastenvalvojilla olevista ongelmatilanteista. Yhteistyötahon tunteminen vaikutti suuresti kokemukseen, millaista on Kelan kanssa tehtävä yhteistyö. Yhteistyötä kuvattiin positiivisemmin, jos yhteistyötaho oli edes jonkin verran henkilöitynyt.

*L: Meillä on Kelassa muutamia henkilöitä, jotka ovat yhdyshenkilöitä. Jos on jokin asia mikä liittyy elatustukeen, et sitte ollaan heihin yhteydessä. Et se on ollut se tapa soittaa tai laittaa sähköpostii. Ja he sitte voivat laittaa meille päin, et on tämmönen tilanne. Et puolin ja toisin on sellainen luonteva yhteys järjestetty, et tietää kehen voi ottaa yhteyttä. (Aineisto A/1)*

*L: Mutta kaikista suurin ongelma, mikä mun mielestä tässä yhteistyössä on, niin on se Kelan kasvottomuus eli ei siellä ole yhtään nimeltä sanottua henkilöä keneen sinä otat yhteyttä, soittaa siihen netistä löytyvään palvelunumeroon, voi vastata kuka tahansa missä tahansa ympäri Suomea, koska ei tule sitä, että tiedettäisiin se asiakas kenestä me puhutaan. (Aineisto A/5)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat myös yhteistyöstään harvakseltaan pidettyjen yhteisten palaverien ja puhelimitse tapahtuvien yhteydenottojen näkökulmasta käsin. He kertoivat, että suurempien kuntien lastenvalvojien kanssa palavereja on järjestetty tiiviimmin kuin mitä pienimpien kuntien lastenvalvojien kanssa. Palaverien tarkoituksena on ollut siirtää tietoa työkäytännöistä. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että yhteistyö lastenvalvojien kanssa on vähäisempää, kuin mitä se oli alussa. Muun muassa palaverien pitämisen tiheyteen ollaan kuitenkin tyytyväisiä eikä koeta, että olisi tarvetta tihentää tapaamisväliä, koska kunnalla ja Kelalla on omat elatustukiroolinsa. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että ajoittain on hyvä tavata toisia kasvotusten ja päivittää toiminnassa tapahtuneet muutokset. Ratkaisutyöntekijöiden puheissa yhteistyöpalaverit koettiin hedelmällisiksi ja tärkeiksi. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät totesivat, että palaverien pitämisen vaikutukset näkyvät positiivisena päivittäisten elatustukiasioiden hoitamisessa. Yhteisiin tapaamisiin ja sen kautta tehtävään yhteistyöhön ratkaisutyöntekijöitä kehoitetaan myös osaston taholta. Osa ratkaisutyöntekijöistä ei nostanut yhteistyöpalavereja esille, koska eivät koskaan olleet sellaisiin osallistuneet.

*P: Varmasti Kelassa halutaan yhteistyötä ylläpitää juuri tällain, että mahdollisesti kerran vuodessa voitaisiin tavata. Mutta yhteistyö voi olla paljon muitakin, että esimerkiksi ihan alussa silloin siirron jälkeen paljon meiltä puhelimitse soiteltiin näistä lastenvalvojien kanssa. Joku puhelinpalaverikin saattoi olla muistaakseni joskus. (Aineisto B/3)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertoivat, että tarvittaessa päivittäiseen ratkaisutyöhön liittyen he voivat ottaa yhteyttä lastenvalvojiin puhelimitse. Tavallisimmin yhteydenotot liittyvät lastenvalvojien laatimiin sopimukseen. Puhelimitse tehtävään yhteistyöhön ratkaisutyöntekijät olivat tyytyväisiä. Heillä oli tunne, että asiat saadaan siten hoidetuiksi. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertoivat, että lastenvalvojat ottavat yhteyttä sopimuksellisissa asioissa sähköpostitse tai puhelimitse. Sähköpostilla he tiedustelevat lyhyempiä asioita, kun taas puhelimitse hoidetaan pidemmät ja syvempää selvittelyä vaativat asiat. Puhelimitse työstetään myös sellaiset salassa pidettävät asiakasasiat, koska tahojen välillä ei ole salattua sähköpostiyhteyttä. Ratkaisutyöntekijät kertoivat, että lastenvalvojat ovat ottaneet yhteyttä heihin ongelmatilanteissa ja

tiedustelleet ratkaisutyöntekijöiden mielipidettä ja ohjeistusta. Keskusteluissa nousi esille lastenvalvojien puhelinajat ja haasteet tavoittaa heitä. Haasteista huolimatta todettiin, että sähköpostin välityksellä jätetyn soittopyynnön kautta ongelmatilanteet on saatu aina ratkaistua. Ratkaisutyöntekijät puhuivat, että he haluaisivat saada ajantasaisen listan kuntien lastenvalvojista puhelinnumeroineen ja soittoaikoineen, jotta yhteydenotto helpottuisi.

*P: Elatustuki on yksi etuus ja aika laaja, että aika paljon se on, että yritetään järjestää kerran vuodessa näitä, että nähtäis kasvotusten ja väliaikana ollaan sähköpostitse ja puhelimitse yhteydessä. Kelan nykypäivän työkuultuuriin kuuluu puhelimen aktiivinen käyttö, mielellään soitellaan sitten, kun kirjeellä kysytään, jos se tieto on otettavissa puhelimella vastaan. Se nopeuttaa ja tätä yhteistyötä parantaa, kun voidaan tuoda siinä esille, että jatkossa voi tehdä vaikka näin. (Aineisto B/3)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat esille, että elatustuen siirtymän jälkeen heillä oli ollut tiiviimmän yhteistyön tarve mutta tällä hetkellä yhteistyön tarve on vähentynyt. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että yhteistyö on luonteeltaan etäistä ja vähäistä. Yhteistyömuodoista puhuttaessa nousikin esille se seikka, että yhteydenotot tapahtuvat harvakseltaan ja ovat määrältään vähäisiä. Työntekijät perustelivat yhteydenottojen vähäisyyttä sen kautta, että yhteydenottoja ei tarvitsekaan, koska heillä on selkeä roolijako ja kumpikin taho hoitaa omat tehtävänsä. Tämän pohjalta todettiin myös, että yhteistyön katsotaan toimivan, kun tahot hoitavat omat työnjaolliset roolinsa, jonka seurauksena asiakkaat saavat elatustukipäätökset ja etuuden mukaiset rahansa oikea-aikaisesti.

Pääsääntöisesti keskeisimmiksi yhteistyömuodoiksi haastattelukeskusteluissa nousivat työntekijöiden kerran vuodessa järjestettävät yhteistyöpalaverit ja asiakkaiden elatustukiasioihin liittyvät puhelimitse tai sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot. Lastenvalvojien haastattelupuheet poikkesivat toisistaan, koska kaikilla lastenvalvojilla ei ollut kokemusta yhteispalavereista ja yhdyshenkilöistä. Näin ollen kuva Kelasta yhteistyökumppanina vaihteli kasvottomuudesta hyvinkin henkilöityneeseen yhteistyöhön. Ratkaisutyöntekijöiden ja lastenvalvojien puheita verratessa tuli esille se, että ratkaisutyöntekijät eivät niinkään puhuneet henkilöityneestä yhteistyökuvasta lastenvalvojiin nähden.

## 8.4 Lapsen elatuksen asiantuntijuus

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat puheissaan lapsen elatuksen asiantuntijuuden syntymistä ja sitä mitä asiantuntijuus heille tarkoittaa. Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät tarkastelivat lapsen elatuksen asiantuntijuutta asiantuntijuuden luonteen, harkinnanvaraisuuden ja roolien teemoista käsin.

### 8.4.1 Alati kehittyvä lapsen elatuksen asiantuntijuus

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät rakensivat puheissaan asiantuntijuuden merkityksiä ja puhuivat asiantuntijuuden syntymisestä ja asiantuntijuuden jatkuvasti muuttuvasta luonteesta.

Lastenvalvojien puheissa tuli esille vahva elatukseen liittyvä asiantuntijuus. He ovat kokonaisvaltaisen lapsen elatuksen asiantuntijoita ja elatukseen liittyvä elatuslaskelmien tekeminen ja elatussopimusten laatiminen ovat osa heidän kokonaisasiantuntijuuttaan. Lastenvalvojat toivat esille, että heidän asiantuntijuutensa koostuu useista eri osa-alueista. Lastenvalvojan työssä he tarvitsevat ajantasaista lakiperusteista tietoutta, tietoutta sopimusneuvotteluista ja sopimustilanteista. Lastenvalvojat puhuivat, että laki määrittelee lastenvalvojan työn reuna-ehdot. Lastenvalvojien asiantuntijuutta ovat lain oikea tulkinta ja reunaehtojen tunteminen, lain suhteuttaminen asiakkaan elämäntilanteeseen sekä lainmukaisten elatussopimuksien laatiminen. Lastenvalvojat totesivat, että lainmukaisuus liittyy asiakkaan oikeudenmukaiseen kohteluun. Lastenvalvojat toivat esille, että he tarvitsevat työssään asiantuntijuutta myös lapsen näkökulmasta ja lapsen edusta, koska lapsi on heidän työnsä keskiössä. Asiantuntijuutta on myös kyky pystyä perustelemaan asiakkaille ja muille työntekijöille tekemänsä päätökset.

*L: Tietenkin, kun miettii koko työnkuvaa ja työtä niin lain tuntemus on tärkeä, mistä se asiantuntijuus muodostuu ja tieto työtavoista ja työmenetelmistä. Tietenkin asiantuntijuus koko ajan kehittyy, kun miettii sitä kun on aloittanut työn. Ainahan asiakastapauksista oppii lisää ja siitä se asiantuntijuus muodostuu. (Aineisto A/8)*

Lastenvalvojien mukaan lapsen elatuksen asiantuntijuus syntyy työkokemuksen, koulutuksen, kirjallisuuden lukemisen, laki- ja ohjeistustuntemuksen kautta. Lastenvalvojille asiantuntijuus tarkoittaa tietoisuutta työtehtävistä, työvälineistä ja työmenetelmistä. Sosiaalityön pohjakoulutuksen ei katsottu antavan eväitä nimenomaisesti elatuksen määrittelemiseen. Lastenvalvojat totesivat, että pikemminkin pohjakoulutus antaa eväitä kykyyn olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa tai

katsoa työtään laaja-alaisesti. Tutkimukseeni osallistuneiden lastenvalvojien puheissa sosiaalityöstä tuleva asiantuntijuus nousi vahvasti esille. Lastenvalvojat totesivat, että lastenvalvojien tehtävät ovat osa sosiaalitoimen sosiaalipalveluja ja lastenvalvojan pätevyysvaatimuksena on sosiaalityöntekijän tai ylemmän korkeakoulun pätevyys. Tutkimuksen kaikilla lastenvalvojilla oli joko pää- tai sivuaineen kautta saatu sosiaalityön pätevyys. Asiantuntijuutta pohdittiin myös lastenvalvojan työnkuvien ja muiden sosiaalitoimen työnkuvien suhteen pohjalta. Lastenvalvoja on sosiaalitoimessa lapsen elatuksen elatusasiantuntija ja hänen asiantuntijuuttaan hyödynnetään myös muissa sosiaalitoimen tehtävissä.

*L: Eli lastenvalvojan peruskoulutus on sosiaalityöntekijän koulutus. Pätevyys vaatimuksissa sanotaan, että myös muu soveltuva korkeakoulututkinto käy tähän ja ajatuksena on ehkä se, niin lainsäädännöllistä tää lastenvalvojan toiminta, että kun tuntee nämä lait ja osaa toimia niiden pohjalta. Mutta kyllä itse lähden siitä, että tää on sosiaalityötä kaikessa näissä neuvotteluissa ja kohtaamisissa täytyy muistaa se lapsen etu, lapsen näkökulma, lapsen osallisuus, lapsi on tässä subjektin roolissa tässä meidän työssä. Kyllä se vaatii sitä sosiaalityön asiantuntijuutta, kriisityön asiantuntijuutta jopa eräänlaista sellaista perheterapian työskentelyä, vaikka me toki ei terapeutteja olla mutta sellaista sovittelevaa työtettä ja näkökulmaa siihen perhetyöhön. (Aineisto A/2)*

Lastenvalvojat puhuivat asiantuntijuuden kehittymisestä. He totesivat, että työntekijän asiantuntijuus ei ole koskaan valmis vaan lähtee kehittymään työn alusta alkaen. Lastenvalvojat puhuivat vahvasta elatukseen liittyvästä asiantuntijuudesta, joka on kehittynyt pitkän ajanjakson aikana. He eivät kuitenkaan puhuneet täysin aukottomasta asiantuntijuudesta siitäkään huolimatta vaan toivat puheissaan sen ilmi, että kokevat elatusasiantuntijuuden olevan alati kehittyvää. Lastenvalvojat totesivat, että asiantuntijuus lähtee valmiudesta kehittää itseään työntekijänä. Lastenvalvojat painottivat, että asiantuntijuus kehittyy työvuosien ja kertyvän työkokemuksen kautta. Työtehtävien kautta työntekijä oppii uutta ja se kartuttaa asiantuntijuutta. Myös uudet työntekijät nähtiin kuitenkin asiantuntijoina, koska heillä on työn aloittaessaan tietynlainen asiantuntijuuspohja, joka sitten lähtee kehittymään.

*L: Kai se sellainen kokemus ja tietämys. Kyllähän asiantuntijoita ovat ihan uudetkin työntekijätkin eikä se ole koskaan valmis. Vaikka itekin on pitkään ollut, niin tietää kuitenkin, että ei ole todellakaan valmis ja maailma muuttuu ja tulee uusia tulkintoja ja lait muuttuu. Eli kyllä se asiantuntijuus lähtee siitä valmiudesta sitten työssä kehittää itseään ja tavallaan se on se koulutus ja se työ. Sehän kehittyy se asiantuntijuus tavallaan koko ajan. Se asiantuntijuus lähtee muodostumaan ihan muutaman kuukauden kuluttua, kun olet tullut virkaan, niin se rupee siinä kehittymään. Sehän kehittyy se asiantuntijuus tavallaan koko ajan. Siinä, että se ei ole*



*sellainen staattinen, pysyvä, et se aina muuttuu ja aina täytyy kouluttaa ja pysyä ajan tasalla. (Aineisto A/1)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden joukossa kerrottiin, että tieto elatustuen siirtymisestä Kelalle aiheutti alussa pohdintaa siitä, kuuluko elatustuki Kelan muiden etuuksien joukkoon. Ratkaisutyöntekijät luonnehtivat elatustukea haastavaksi ja monitahoiseksi etuudeksi, joka synnyttää ratkaisutyöhön uudenlaisia haasteita ja vaatii työntekijöiltä aivan erityislaatuista asiantuntijuutta. Ratkaisutyöntekijät kertoivat, että elatustukiasioissa he työskentelevät niin tuen hakijan kuin elatusvelvollisen kanssa. Ratkaisutyöntekijät kokevat, että heille on syntynyt uudenlainen asiakaskunta, jonka elatustukiasioita hoitaessaan he kohtaavat eroriitoja ja riiteleviä osapuolia.

*P: Se on niin monitahoinen, asiakkaan on vaikea, kun tää on muutenkin vaikea etuus ja sitten on hirveen monta kertaa riitaiset osapuolet, että tietyn tyyppinen asiakaskunta on lisääntynyt, ärhää asiakaskunta. Jos ajattelee perhe-etuuksia, niin nehän on sellainen myönteinen. Että tässä voi joutua välikäteen, että osapuolet riitelee keskenään. ---- Joo, ja se tuo vielä haastetta, koska tässä on monta, koska pitää olla hirveen varovainen, että muistaa kumman asiakkaan kanssa puhuu, mitä sä voit kertoa tänne ja mitä tänne. Siitä tulee hyvin sellainen, koska toisen tietoja ei voi toiselle kertoa. On tosi monitahoinen etuus. (Aineisto B/6)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät toivat puheissaan esille, että elatustuen lakisidonnaisuus aiheuttaa haasteita ratkaisutyöhön. Ratkaisutyöntekijät puhuivat lakiin ja ohjeistuksiin sidotusta asiantuntijuudesta. Elatustukilaki määrittelee ratkaisutyön tiukat reunaehdot, joiden mukaisesti päätökset syntyvät. Ratkaisutyöntekijöillä on käytössään myös ohjeistuksia, jotka ohjaavat heidän käytännön työtään. Ratkaisutyöntekijät puhuivat myös elatussopimuksen merkityksestä heidän työssään ja elatussopimuksen pikkutarkasta tulkitsemisesta.

*P: Pohjalla täytyy olla tietotaito, jonkin sorttinen ohjeistus. Ensin on laki ja Kelan omat etuusohjeet, mihin se sitten rakentuu. Ja valtavan suuri osuus on sitä oman kokemuksen tuomaa, ratkaisutyön tuomaa omaa kokemusta, että osaa haistella niistä asiakkaan sanoista ja puolesta, jos he eivät osaa niitä termejä, niin osaat sitten sieltä hakea ydinasian. (Aineisto B/6)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden joukossa pohdittiin asiantuntijuuden merkitystä. Asiantuntijuuden kuvattiin tarkoittavan sanamukaisesti asiantuntemista eli miten syvästi asiaa tuntee. Ratkaisutyöntekijöiden mukaan asiantuntijan asiantuntemus ei kuitenkaan ole

kokonaisvaltaista asiantuntijuutta vaan asiantuntija tuntee asiaa suurimmalta osin. Ratkaisutyöntekijät puhuivat asiantuntijuuden syntymisestä ja sen alituisesta kehittymisestä. Asiantuntijuuden ei katsota olevan staattinen olotila, joka saavutetaan vaan asiantuntijuutta tulee jatkuvasti ylläpitää.

*P: Asiantuntemista eli miten sitä asiaa tuntee, sitä etuutta tuntee miten syvältä. Että, jos en väitä kokonaan tuntevani vaan osaan suuremmalta osin ratkaista, niin silloin pitäisin, että on asiantuntija. Asiantuntijuus syntyy tekemällä eli ja joutuu kunkin asian kohdalla selvittämään, että miten tää kuuluu ratkaista ja tietysti koko ajan kouluttautumalla silleen, että lukee ohjeita ja kysyy asiantuntijalta. (Aineisto B/4)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät kuvasivat, että asiantuntijuutta kartoittaa lakituntemus, ohjeistuksien noudattaminen, koulutukset ja toisten asiantuntijoiden tietotaito. Ratkaisutyöntekijät toivat esille, että elatustuen haastavuuden takia työntekijöiden tulisi koko ajan tehdä elatustuen ratkaisutyötä, jotta heidän asiantuntijuutensa säilyisi ajantasaisena. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät tekevät työjärjestelyjen mukaisesti myös muitakin perhe-etuuksia. He kokivat, että heille on kehittynyt elatustuen asiantuntijuutta mutta toivat myös esille sen, että asiantuntijuus kehittyy vielä kaiken aikaa. Ratkaisutyössä he kohtaavat uusia asioita, jotka haastavat heitä syventämään elatustuen asiantuntijuutta. Ratkaisutyöntekijät toivat vahvasti esille sen, että oman asiantuntijuutensa tueksi tarvitaan ratkaisutyöntekijöiden yhteistyötä ja asiantuntijuuden jakamista. Elatustuessa tiimitekemisestä koetaan olevan hyötyä. Ratkaisutyöntekijät luonnehtivat, että asiantuntijuus kehittyy ryhmän voimana. Myös yhteistyöpalaverien järjestäminen lastenvalvojien kanssa koettiin tärkeäksi, jotta työntekijät voivat yhdistää asiantuntijuutensa.

*P: Tässä etuudessa on hyötyä siitä tiimitekemisestä, koska se asiantuntijuus siinä ryhmän voimana kehittyy. Toki yksilönkin näkökulmasta mutta, että olisi sellainen hyvä tiimi, jossa voisi käydä vaikeampia tapauksia porukalla läpi. Tähän se sopii, ei joka etuuteen. Niin kauan kuin näissä on niin monta tahoa ja niitä papereita tulee tulkita pilkun tarkasti. (Aineisto B/7)*

Pohjakoulutuksesta puhuttaessa perhe-etuusratkaisutyöntekijät olivat sitä mieltä, että pohjakoulutuksella ei ole suoranaista merkitystä heidän työssään tarvitsemaan asiantuntijuuteen. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että perhe-etuusratkaisutyöntekijöillä on hyvin moninainen koulutustausta. Ratkaisutyöntekijät näkivät, että pohjakoulutuksella on merkitystä siihen, miten työntekijä omaksuu asioita sekä miten hän osaa soveltaa lakeja ja ohjeistuksia. Ratkaisutyöntekijät painottivat, että työ ja siinä oppiminen vahvistavat asiantuntijuutta. Pohjakoulutuksella ei katsottu

senkään takia olevan niin suurta merkitystä, koska Kela on aivan omalaatuinen maailmansa eikä Kela-asioita juuri opeta missään koulussa.

*P: Ei Kelan työhön kyllä tuota. Tämä on kuitenkin niin omanlaisensa. En tiedä minkä verran missäkin koulutuksessa puhutaan Kelan asioista. Tämä on kuitenkin niin oma maailmansa. Kyllä pohjakoulutuksella on sellainen, että osaa sitten, riippuu tietenkin, että mikä se on se pohjakoulutus, osaa soveltaa niitä lakeja ja niitä ohjeita. Siinä varmaan pohjakoulutuksella on merkitystä. (Aineisto B/6)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät painottivat, että asiantuntijuuden syntymisessä tärkeämpää on työn tekemisen kautta saatu kokemus. Pitkän työkokemuksen omaavilla katsottiin olevan asiantuntijuutta mutta tuotiin esille myös se seikka, että asiantuntijuutta on myös ihan uusillakin työntekijöillä. Uusi työntekijä tuo uudenlaisia näkökulmia vanhaan. Katsottiinkin, että myös muissa töissä syntynyt asiantuntijuus on tärkeä vaikuttaja ratkaisutyössä. Ratkaisutyöntekijöiden puheissa nostettiin esille Kelaan rekrytoidut kunnan vanhat elatusturvan parissa työskennelleet työntekijät ja pohdittiin sitä, millaista asiantuntijuutta he ovat mahdollisesti siirtäneet Kelaan.

*P: Työkokemus on yksi mikä tuo sitä asiantuntijuutta ja sitten se, että ylläpitää sitä asiantuntijuutta, että yrittää mahdollisuuksien mukaan lukea uudet ohjeet ja mitä muutoksia tulee, niin yrittää pitää itsensä ajan tasalla. Kokemus on mielestäni se kaikkein suurin, mikä vahvistaa sitä asiantuntijuutta. Että kyllä sen huomaa, jos tekee jotakin muuta etuutta jonkin aikaa, niin kyllä pitää miettiä, että mitä tässä nyt sitten tehtiinkään. (Aineisto B/6)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat alati kehittyvästä asiantuntijuudesta. Asiantuntijuus ei ole staattinen tila vaan työntekijän asiantuntijuus alkaa kehittyä heti työn aloittaessa. Työntekijät puhuivat pitkään työssä olleiden asiantuntijuudesta mutta totesivat, että myös uusilla työntekijöillä on asiantuntijuutta. Uudet työntekijät tuovat työhön uudenlaisia näkökulmia. Työntekijän aikaisempi työkokemus toisessa työpaikassa lisää työryhmän asiantuntijuutta. Lastenvalvojilla on pitkäaikaista elatukseen liittyvää asiantuntijuutta, koska elatustukeen liittyvät työtehtävät ovat kuuluneet kunnalle aiemminkin. Tästä huolimatta heidän eivät puhuneet stabilisoituneesta asiantuntijuudesta vaan katsoivat asiantuntijuuden olevan kaiken aikaa kehittyvää. Ratkaisutyöntekijät puolestaan ovat saaneet uuden etuuden perhe-etuuksien joukkoon ja heillä elatustukiasiantuntijuus on nyt kehittynyt neljän vuoden ajan. He kokevat, että heille on asiantuntijuutta jo syntynytkin mutta toivat myös esille asiantuntijuuden kehittyvän luonteen. Ratkaisutyöntekijät toivat esille sen, että he tekevät töitä asiantuntijuuden kehittymisen eteen ja siihen liittyen he toivovatkin, että saisivat tehdä elatustukiratkaisuja säännöllisesti.

Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät puhuivat asiantuntijuuden syntymisestä. He totesivat, että asiantuntijuus syntyy tiedon lisääntymisen kautta mutta painottivat työkokemuksen tärkeyttä asiantuntijuuden vahvistajana. He painottivat myös, että asiantuntijuuden vahvistuminen tapahtuu yhdessä muiden lastenvalvojien kanssa oppimisen kautta. Myös ratkaisutyöntekijät toivat vahvasti esille yhteisen jakamisen ja oppimisen merkityksen elatustukiasiantuntijuudessa.

Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät pohtivat, millaista elatusasiantuntijuus on ja mitä se heiltä työntekijöinä vaatii. Molemmat työntekijäryhmät totesivat, että lapsen elatukseen liittyvä työ on hyvin lakisidonnoista työtä ja heidän tulee työntekijöinä tuntea siihen liittyvät lait ja niiden työlle asettamat reunaehdot. Tietopohjaa lisää myös erilaisten ohjeistuksien ja kirjallisuuden lukeminen. Työntekijät painottivatkin, että asiantuntijuus tarkoittaa ajan tasalla pysymistä ja sitä, että työntekijä pystyy perustelemaan asiakkaalle tekemänsä päätökset. Niin lastenvalvojat kuin ratkaisutyöntekijät toivat esille, että he tarvitsevat työssään myös monia muitakin taitoja. Lastenvalvojat toivat puheissaan esille, että he ovat lapsen kokonaisvaltaisen elatuksen asiantuntijoita ja he tarvitsevat työssään sopimusmenettely- ja neuvottelutaitoja. Ratkaisutyöntekijät painottivat, että elatustuki on monitahoinen etuus ja poikkeaa huomattavasti muista perhe-etuuksista, joten he tarvitsevat uudenlaisia taitoja työskennelläkseen toisenlaisen asiakaskunnan kanssa. Työntekijät toivat esille sen näkökulman, että elatustuki on lapsen etuus mutta he eivät työskentele lapsen kanssa. Puheissaan työntekijät muistuttivat, että lapsi on heidän työnsä keskiössä, koska elatustukea maksetaan lapsen elatuksen turvaamiseksi.

Työssä tarvittavan tiedon ohella työntekijöiden mukaan asiantuntijuus tarkoittaa myös tietoisuutta työn reunaehdoista, työmenetelmistä ja työtavoista. Työntekijät eivät nähneet pohjakoulutuksella olevan suurta merkitystä asiantuntijuudessa. He totesivat, että pohjakoulutus vaikuttaa enemmänkin työn tekemiseen eli esimerkiksi siihen, kuinka asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa tai kykyyn tulkita lakia. Lastenvalvojat pohtivat sosiaalityön pohjakoulutusta, kun taas ratkaisutyöntekijöillä pohjakoulutus tulee useista eri koulutusaloista. Ratkaisutyöntekijät toivat myös esille sen, että Kelassa hoidettavia asioita ei juurikaan opeteta missään koulussa vaan tässäkin painottuu työssä oppiminen.

#### 8.4.2 Harkinnanvaraisuus asiantuntijan työssä

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat puheissaan työnsä asiantuntijuuden luonnetta harkinnanvaraisuuden näkökulmasta. Molempien tahojen työlle on ominaista hyvinkin tiukka lakisidonnaisuus mutta he pohtivat harkinnan mahdollisuutta omissa töissään.

Laki ja ohjeistukset luovat lastenvalvojien työlle tiukat reunaehdot, joiden puitteissa työntekijät työskentelevät. Lastenvalvojat kuvasivat työtään, että sosiaalityö näkyy lastenvalvojien työssä sillä tavalla, että he voivat käyttää harkintaa, kun arvioivat asiakkaan elämän kokonaistilannetta. Lastenvalvojien asiantuntijuuteen liittyy harkinta hyvin voimakkaasti. Asiakkaalla on vahva subjektin rooli, kun hänet otetaan mukaan oman tilanteensa arviointiin. Lastenvalvojat painottivatkin, että asiakkaiden vuorovaikutuksellinen haastattelu on olennainen osa lastenvalvojan työtä. Asiakaslähtöisestä toimintatavasta huolimatta lastenvalvojat joutuvat myös tekemään sopimuksia, joissa he eivät pysty lainpuitteissa käyttämään sellaista harkintaa, kuin mitä asiakas heiltä oman arkielämän asiantuntijuuden kautta voisi toivoa.

*L: Sosiaalityö tulee elatukseen sillä tavoin, et mää voin harkita ja mä voin sitä kokonaisuutta kattoa, et elämä on muutakin kuin paperit tässä ja siellä täytyy osata haastatella. Se on sitä sosiaalityötä, et haastatella ja jutella ihmisten kanssa, et mistä tässä on kyse ja pitääkö mun oikeasti tää summa laskea vai voinko mä harkita tässä tilanteessa, että ne ihmiset pääsee eteenpäin ja helpottaa sitä arkee ja se on sosiaalityötä sitten.(Aineisto A/I)*

Lastenvalvojat miettivät puheissaan Kelan elatustuen toimeenpanijan roolin ja harkinnan välistä suhdetta. Lastenvalvojat näkivät, että Kelassa ei ole mahdollisuutta harkita ja ottaa asiakkaan kokonaiselämäntilannetta huomioon kuten aiemmin kunnissa ole mahdollisuus tehdä. Aiemmin asiakkaan tilannetta soviteltiin lastenvalvojien ja elatusturvatyöntekijöiden kesken. Lastenvalvojien mielikuvan mukaan Kelan toiminta on joustamatonta ja poikkeaa suuresti tämän vuoksi heidän toiminnastaan. Lastenvalvojien puheissa tuli esille elatustuen aikaisemman toimintaympäristöön kuuluva harkinta muun muassa vapautusmenettelyissä, jotka nyt näyttäytyy Kelan toiminnassa kaavamaisilta ja laskennallisilta. Esimerkkinä he nostavat ulosoton tehokkuuden ja kertovat, että siinä ei ole mahdollisuutta huomioida asiakkaan kokonaistilannetta eikä ole enää mahdollisuutta jättää perintä suorittamatta.

*L: Itse taas ajattelen, että elatustukilaki on lähinnä herättänyt närkästystä ja pahennusta ja ihan harmiakin asiakkaiden puolesta. Tää vapautusmenettelyn muuttuminen hyvin kaavamaiseksi ja laskennalliseksi. Ei enää sellaista todellista tilannetta voida ottaa huomioon kuten aiemmin täällä kunnassa saatiin huomioida se*

*kokonaistilanne ja sen mukaan tehdä ratkaisu ja jättää perimättä sitä elatustukivelkaa. (Aineisto A/2)*

Toisaalta lastenvalvojien puheissa nousi esille myös näkökulma, että elatustuki on luonteeltaan ei-harkinnanvarainen etuus, joka luonteensa mukaisesti sopii Kelan etuuksien joukkoon. Lastenvalvojien puheissa todettiin muun muassa, että elatustuki on nyt oikeassa paikassa, koska Kelassa ovat muutkin lapsiperheiden ja valtion maksamat etuudet, joita asiakas voi hakea. He totesivat, että Kelassa on keskitettynä myös kaikki ei-harkinnanvaraiset etuudet. Elatustuen myöntämisessä ei ole mahdollista harkita, jos elatustukilain mukaiset kriteerit täyttyvät vaan lain mukaisesti hakijalle myönnetään se, mihin hänellä on oikeus. Lastenvalvojat toivat kuitenkin esille myös elatustuen erikoisluonteen muihin Kelan etuuksiin verrattuna. Lastenvalvojien puheissa pohdittiin myös sitä, onko elatustuen toimintaympäristö nyt yhteneväisempi ja tasaveroisempi asiakkaille, kun Kela huolehtii etuuden toimeenpanosta. Aiemmin elatustukiasiat poikkesivat toisistaan, koska kuntien käytännöt erosivat toisistaan.

*L: Siis, jos on sopimus, jossa on tuota elatusavun määrä pienempi kuin elatustuen määrä ja jos sopimuksessa on maininta että elatusapu on määritetty elatustukea pienemmäksi maksukyvykkyyden perusteella, niin silloinhan Kela myöntää sen joko koko tuen tai osittaisen tuen riippuen siitä, miten sitä on haettu. Silloin se ei ole millään tavalla harkinnanvaraista. Sitten tietysti, jos on laiminlyönnin perusteella haettu eli Kela laittaa sen elatusavun perintään, niin silloin on, jos ei ole lähihuoltajalle maksettu, niin se on kanssa lain perusteinen ja siinä ei ole sillä tavalla harkintaa. Että, ne on laissa jokainen kohta erikseen määritetty. (Aineisto A/5)*

Myös perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat Kelan etuuksien suhdetta harkinnan käyttämiseen. He toivat puheessaan esille, että missään perhe-etuudessa ei ole pääsääntöisesti harkinnan mahdollisuutta. Ja näin ollen elatustukihakemusten ratkaisutyössä ei voi käyttää harkintaa. He totesivat, että elatustukeen liittyvä ratkaisutoiminta on hyvin tiukasti lakisidonnaista. Elatustukilaissa määritellään elatustuen saamisen kriteerit ja edellytykset. Mutta toivat esille myös sen, että aivan täysin ei-harkinnanvarainen etuus elatustukikaan ei ole. He kertoivat, että myöhästyneiden hakemusten suhteen ratkaisutyöntekijät voivat käyttää harkintaa, jos myöhästyminen täyttää harkintaan oikeutettavat määritellyt perusteet. Ratkaisutyöntekijät voivat harkita, ovatko myöhästyamiseen johtavat syyt sellaisia, että siitä huolimatta he voivat antaa muun kuin hylkäävän päätöksen. Työntekijät pohtivat myös, että koska elatustuessa harkinta ei ole mahdollista, asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja heidän saamat elatustukipäätökset eivät voi poiketa toisistaan, koska niissä ei ole työntekijäkohtaista harkintaa. Asiakkaiden näkökulmasta

ratkaisutyö on selkeää, koska sillä on tietyt avoimet laissa luetellut kriteerit. Ratkaisutoiminnassa ei ole kohtuullisuusharkintaa eikä asiakkaan hankalat elämäntilanteet näy päätöksissä. Ratkaisutyöntekijät tiedostivat kuitenkin lastenvalvojien työssään käyttämän sosiaalityöhön liittyvän harkinnan ja jouston mahdollisuuden.

*P: Tässä ei ole minkäänlaista harkintaa, ku se menee kriteerien mukaan. Kellä on oikeus, eikä siinä ole mitään sellaista, että tuntuu kohtuulliselta maksaa, niin ei ole. Sen takia ei ihan hirveesti pitäisi poiketa lopputulos valtakunnan tasollakaan. Lopputulos ei voi erota, kun ei ole harkintaakaan. Perhe-etuuksissa ei juuri missään ole harkintaa. --- Myöhästymisissä (hakemusten) on harkintaa. Että, jos siihen tulee perusteet. Siinä voidaan harkita, että onko ne oikeasti sellaiset perusteet. Jos hakemus tulee myöhässä ja siihen on oikeita syitä, niin siinä on pieni harkinta, että onko tää sellainen syy. --- Onhan se selkee, että menee näin molempien osapuolien kannalta. Siinä ei todellakaan ole painotettu, että miltä tuntuu. Tietysti sosiaalipuolella on totuttu siihen, että jos on hankala tilanne niin voidaan joustaa, niin meidän etuudet ei joustaa, niin ne menee just sen pykälien mukaan.(Aineisto B/4)*

Lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa nousi esille vahva työn lakisidonnaisuus. Laki määrittelee työn tarkat reunaehdot, joiden puitteissa niin lastenvalvojat kuin ratkaisutyöntekijät työtään tekee. Työntekijät myös pohtivat sitä, mitä tarkoittaa lakisidonnaisuus heidän työnsä ja asiakasnäkökulmankin kannalta. Lastenvalvojat toivat esille, että he asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa yhdessä arvioivat lapsen elatusta mutta lastenvalvoja viranomaisena viimekädessä määrittelee lapsen tarvittavan elatuksen ja vanhempien elatuskyvyn ja tämän pohjalta laatii elatussopimuksen. Ratkaisutyöntekijät puolestaan pohtivat sitä, että heidän työ on hyvinkin lakisidonnaista ja heidän päätöksissään työntekijän henkilökohtaiset ratkaisut eivät näy. Ratkaisutyöntekijät toivat esille lakisidonnaisuuden toisen puolen, että heidän tekemät ratkaisut ovat asiakkaalle läpinäkyviä, koska ne määräytyvät lain mukaan. Työntekijöiden puheissa nousi esille juurikin harkinnan ja asiakaslähtöisyyden suhde. Ratkaisutyössä merkityksellistä on juurikin kyseinen päätöksiä läpinäkyvyys ja ennustettavuus. Kaikki samanlaiset hakemukset ratkaistaan juurikin samalla tavalla. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että ratkaisutoiminta on yhdenmukaistanut elatustukikäytäntöä siitä lähtien, kun elatustuki siirtyi kunnilta Kelan toimeenpantavaksi. Lastenvalvojien puheissa asiakaslähtöisyys puolestaan tuli esille sosiaalityön harkinnan kautta. Vahvasta lakisidonnaisuudesta huolimatta lastenvalvojilla on mahdollisuus tiukkojen reunaehtojen puitteissa käyttää harkintaa tekemissään sopimuksissa. Lastenvalvojat pohtivatkin, että mikä vaikutus heidän työnsä harkinnalla on kokonaisuutta ajatellen asiakkaan elatustukiasiassa, koska heidän työssään tekemä harkinta katoaa, kun asiakas siirtyy Kelan palveltavaksi.

### 8.4.3 Asiantuntijuuden roolit elatustyössä

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät nostivat puheissaan esille monenlaisia asiantuntijuuden rooleja. Asiantuntijuuden rooleista puhuttiin niin asiakasnäkökulmasta kuin työyhteisön näkökulmasta katsottuna.

Lastenvalvojien puheissa lastenvalvoja on työyhteisössä elatukseen liittyvän tiedonjakaja, jonka asiantuntijuutta hyödyntävät muun muassa lastensuojelua tai aikuissosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät.

*L: Tietenkin multa kysytään aina, aikuissosiaalityöntekijä ja lastensuojelun muut työntekijät sellaista ohjeistusta näihin elatustukiin ja elatusapuun liittyen. Varsinkin aikuissosiaalityöntekijät, kun toimeentulotukea laskevat. Ei ole ihan sosiaalityöntekijällekin selkeä, jos on ihan muissa työtehtävissä. (Aineisto A/8)*

Asiakasnäkökulmasta katsottuna lastenvalvojat ovat kokonaisvaltaisen lapsen elatuksen asiantuntijoita. Elatussopimusta laatiessa lapsen etu ja tarpeet ovat keskiössä. Heidän työnään on määritellä lapsen tarpeiden mukainen elatus ja laatia siitä elatussopimus. Lastenvalvojat määrittelevät ja päättävät, maksetaanko Kelasta elatustukea. Lastenvalvojat arvioivat, täytyvätkö perusteet Kelan maksamasta elatustuesta, jos he määrittelevät, että elatusapu on alle elatustuen tai elatusvelvollisella ei ole maksukykyä lainkaan. Lastenvalvoja toimii siis sopimuksen laatijan ja sopimussisällön valvojan roolissa. Sopimuksen laatijan ja valvojan rooleissa lastenvalvoja arvioi vanhempien elatuskykyä, lapsen tarpeita ja laskee elatuksenmäärää sekä näiden kautta laatii sopimuksen.

*L: Tehtävä on vanhempien kanssa elatussopimusten tekeminen, jossa selvitetään lapsen elatuksen tarve, molempien vanhempien elatuskyky, jonka pohjalta katsotaan se elatusavun määrä. Ja lähtökohtaisesti, jos se sopimus on sen sisältöinen, että se on yli sen Kelan minimin, niin kerron vaan, että laiminlyöntitapauksissa voi hakea Kelalta elatustukea. Jos maksukyky on nolla tai alle sen elatusavun, niin neuvon sen elatustuen hakumenettelyn ja selvitän, että mitä se tarkoittaa elatusvelvollisen kannalta. No se ei tarkoita mitään, jos se on nolla mutta, jos se on siltä väliltä niin yritän tässä tilanteessa selvittää sen, että haluaako tässä tilanteessa lähivanhempi koko sen elatustuen ja luottaako hän siihen, että elatusvelvollinen maksaa osan siitä hänelle itselleen vai onko parempi, että Kela maksaa sen koko summan. (Aineisto A/5)*



Päättäjän roolissa lastenvalvoja on silloin, kun hän tekee päätöksen vastoin asiakkaan toivetta. Esimerkiksi nollasopimuksia laaditaan, jos elatusvelvollisella ei ole ollenkaan elatuskykyä ja Kela maksaa kokonaisuudessaan elatustuen. Lastenvalvoja ei pysty tällaista sopimusta tekemään, jos todellisuudessa elatusvelvollisella on maksukykyä. Elatusvelvollisen maksukyvyttömyys tilanteissa korostuu viranomaisen harkinta, siitä ovatko maksukyvyttömyyden perusteet lainmukaisia. Lastenvalvoja harkitsee myös laadittavan sopimuksen pituutta. Lastenvalvoja voi myös harkita, onko maksukyvyttömyys pitkäaikainen tilanne ja onko lapsen edunmukaista, että elatustuki tulee valtiolta. Tällöin lastenvalvoja toimii harkinnan käyttäjän roolista käsin.

*L: Laskelman laatinen ja sen tulkitseminen vanhemmille on kovin tärkeää siinä tilanteessa, kun kumpikin vanhemmista on maksukykyisiä. Mietitään sen lapsen tarpeet ja millainen on sen vanhemman elatuskyky ja mikä se vanhemman osuus olisi siitä lapsen tarpeesta. Ja sitten niissä tilanteissa, kun sitä maksukykyä ei oikein ole, niin viranomaisena joudun harkitsemaan, ovatko ne perusteet lainmukaisia eli sen elatustukilain, elatusapulain tulkintaa ja se on tietysti semmoista harkintaa vanhemman tilanteesta riippuen, että kuinka pitkälle meneviä sopimuksia voidaan laatia, joten onko kyseessä sellaisesta tilanteesta, että tämä on kovin lyhytaikainen ja pitääkö tarkistaa puolen vuoden tai vuoden päästä. Tai onko kyseessä hyvin pitkäaikainen tilanne, että onko lapsen etu se, että elatustuki tulee valtiolta ja tehdään pitkäaikainen sopimus. (Aineisto A/2)*

Lastenvalvojalla on lain tulkitsejan rooli. Hän tulkitsee lakia ja suhteuttaa sitä asiakkaan elämäntilanteeseen. Lastenvalvojan työn lakisidonnaisuuden takia lastenvalvoja ei voi asiakkaan toiveiden mukaan ylittää elatuksen tiukempia lainmukaisia reunaehtoja. Lastenvalvojat totesivat, että tällöin työntekijä ylittää asiakkaan oman asiantuntijuuden

*L: Et mä voin niitä lainkohtia kertoa ja et mitä ne tarkoittaa ja sit sitä lähetään soveltamaan, mitä se tarkoittaa heidän arkeensa ja mitä se sitte oikeesti heidän arjessaan tarkoittaa. ---Tai sitten on nää elatukset missä on se Kelan tuki. Ne on tavallaan ne tiukimmat reunaehdot tässä työssä (lastenvalvoja luettelee kaikkeen työhönsä liittyvät lainsäädännölliset tekijät). Silloin joudutaan ylittämään se asiakkaan tahto ja joudutaan sanomaan, et mä en voikaan näin kuten sä haluaisit. Mä en voi vahvistaa sulle tänne tätä nollaa (nollasopimusta), kun sulla jää tänne tää 500 euroa plussaa. (Aineisto A/1)*

Kun lastenvalvoja tekee yhteistyötä vanhempien kanssa, hän voi olla vetäytyjän roolissa, jossa lastenvalvoja tietojen välittämisen jälkeen antaa asiakkaiden itse arvioida elatusta omasta tilanteestaan käsin. Lastenvalvoja arvioi yhdessä vanhemman kanssa, mitkä ovat lapsen tarpeet ja

millainen on vanhempien elatuskyky. Näiden arvioiden pohjalta lastenvalvoja määrittelee maksettavan elatusavun määrän.

*L: Et tavallaan kertoa, et mitä asiat tarkoittaa lain näkökulmasta, et mitä se pitää sisällään. Ei ihmisillä välttämättä ole sitä tietoa. He saavat sen tiedon perusteella jäädä sitten pohtimaan eli yhdessä pohditaan, miten tän lapsen kohdalla, miten elatusta lasketaan. (Aineisto A/1)*

Lastenvalvoja tulkitsee myös elatukseen liittyviä vaikeita termejä. Informaationtuojan ja neuvojan rooleissa lastenvalvoja tiedottaa asiakasta elatuksen ajantasaisista käytänteistä sekä neuvo asiakasta elatustuen hakemisessa. Asiakkaiden auttajan roolissa lastenvalvoja voi tarvittaessa avustaa elatustukihakemuksen täyttämässä. Lastenvalvojalla on myös vanhempia neuvova ja ohjaava rooli. He ohjeistavat, missä tapauksessa elatustukea voidaan hakea Kelasta ja selventävät hakumenettelyä.

*L: Sopimusten lisäksi asiakkaiden ohjeistus elatustuen hakemisessa, että joskus saatan auttaa siinä elatustukihakemuksen tekemisessä, että jos tuntuu sitten vaikealta. Elatusvelvollisia ohjeistan näissä perintäasioissa sen minkä osaan ja näissä maksuvapautusten hakemisessa. (Aineisto A/8)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat asiantuntijuudestaan työtehtävien kautta. Etuusvastaava toimii kouluttajan, valvojan, neuvojan, opastajan, tiedonvälittäjän ja yhteyshenkilön rooleissa. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että etuusvastaavan roolissakaan ei tarvitse olla kaikenkietävä asiantuntija vaan etuusvastaava on yhteyshenkilö, jolle tuodaan ongelmatilanteet ja hän lähtee etsimään niihin vastauksia muilta asiantuntijoilta. Etuusvastaavan roolista valvotaan ratkaisutoiminnan oikeellisuutta. Etuusvastaavat tekevät myös ratkaisutyötä. Ratkaisutyössä heille ohjautuvat vaikeimmat etuuden hakemiseen liittyvät asiat.

*P: Etuusvastaavan rooliin kuuluu neuvontatyö, koulutus, verkostoituminen, verkostoituminen keskushallintoon, olla tietoinen lainmuutoksista ja kouluttaa sitä eteenpäin. Kaiken asian asiantuntija minun ei tarvi olla. Olla myös yhteyshenkilö, jos tulee ongelma, niin minun tehtävä on apua pyytää eli joka ratkaisija ei lähde sitä selvittämään vaan ottaa yhteyttä minuun ja jos en osaa sitä ratkaista, niin sitten minulla on kanavat, joista voin sitä asiaa selvittää. Olla tukena ja neuvoa ja olla kouluttamassa myös uusia ratkaisijoita. (Aineisto B/3)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijä on päätöksentekijän roolissa, jota luonnehtii vahva lakisidonnaisuus. Täten heillä on myös vahva lain tulkitsijan rooli. Ratkaisutyöntekijät painottivat ratkaisutyönsä lakisidonnaisuutta, joka takaa lainmukaiset päätökset yhdenmukaisesti ja tasaisesti.

*P: Tietysti ensiksi on elatustukilaki mutta siltä pohjalta on tehty tää etuusohjeistus, missä on avattu paljonkin sitä, että mitä missäkin tilanteessa tehdään. (Aineisto B/4)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat myös kokonaisuuden hallitsijan roolistaan. Kelan toimintatavan mukaisesti ratkaisutyöntekijät pyrkivät työssään työskentelemään asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Kokonaisuus huomioidaan ensimmäisestä asiakaspalvelukontaktista lähtien. Ja ratkaisutyössä mietitään, että ratkaisu jossakin etuudessa vaikuttaa asiakkaan muihin etuuksiin. Ratkaisutyöntekijät kertoivat, että he tekevät yhteistyötä muiden etuuksien ratkaisutyöntekijöiden kanssa ja miettivät asiakkaan tilanteen kokonaisuutta pyrkimyksenään saada yhdenmukainen ratkaisu kaikkien etuuksien kannalta. Tutkimukseeni osallistuneet ratkaisutyöntekijät kertoivat työtehtäviinsä kuuluvan kaikki paikallistoimistossa hoidettavat elatustukeen liittyvät työt. Ratkaisutyöntekijät puhuivat laajasta työnkuvastaan. Elatustuki on vain yksi etuus muiden perhe-etuuksien joukossa. Ratkaisutyöntekijät listasivat perhe-etuuksiin kuuluviksi muun muassa vanhempainpäivärahat, lastenhoidon tuet, lapsilisät, adoptiotuet ja lomakustannuskorvaukset. Asiakkaan etuutta ratkaistessa työntekijät tarkastelevat etuuden ratkaisun vaikutuksia myös muihin asiakkaan jo saamiin etuuksiin tai haussa oleviin etuuksiin.

*P: Jos tulee jossakin asiassa muutos, niin huomaat, että sillä on vaikutusta, vaikka esimerkiksi elatustukeen tai päinvastoin, että elatustuessa saatu tieto, että se otetaan huomioon ja siitä ei aiheudu asiakkaalle liikamaksua. Kokonaisuus. Ja, että se lähtisi heti siitä ensimmäisestä kontaktista, että siinä mietittäisiin, että mitä tämä tieto pitää asiakkaan kohdalla sisällään. (Aineisto B/3)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät näkivät itsensä asiakkaan palvelu roolista käsin. Asiakas on Kelan palvelun keskiössä. Työntekijät tekevät työtään asiakkaita varten. Lähtökohtaisesti työntekijät ajattelivat, että ratkaisutyön kautta palvellaan asiakasta ja hänen oikeuksiaan saada hänelle kuuluvat etuudet. He tekevät työnsä normien ja sääntöjen mukaisesti ja yrittävät pysyä ratkaisutoiminnalle asetetuissa määräajoissa, jotta asiakas saa etuutensa oikea-aikaisesti.

*P: Me tähdätään kuitenkin siihen, että asiakas saa lainmukaiset ratkaisut yhdenmukaisesti ja tasaisesti. Kyllä heitä me täällä palvellaan, että jos ei olisi asiakasta, niin ei olisi meitäkään, että se on se lähtökohta. (Aineisto B/3)*

Työntekijöiden asiantuntijuuden roolit tulevat suoraan elatustukeen liittyvistä työtehtävistä ja työntekijöiden työkuvista. Suhteessa asiakkaaseen työntekijät puhuivat kokonaisuuden hallitsijan, sopimuksen laatijan ja sopimussisällön valvojan, harkinnan käyttäjän, päätöksen tekijän, lain tulkitsijan ja asiakkaan palvelijan rooleista. Suhteessa toisiin työntekijöihin tai asiakkaisiin nähden työntekijät voivat olla oikeellisuuden valvojan, informaation välittäjän, neuvojan ja yhteyshenkilön rooleissa.

## **8.5 Asiantuntijuuden ja yhteistyön suhde**

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat asiantuntijuuden ja yhteistyön suhteesta jaetun asiantuntijuuden, toimijatahojen asiantuntijuuden odotusten ja tulevaisuuden yhteistyön aspekteista käsin.

### **8.5.1 Yksilöasiantuntijuus ja jaettu asiantuntijuus**

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat niin yksin tehtävästä elatustyöstä, jossa yksilöasiantuntijuus painottuu kuin myös yhdessä tekemisestä ja asiantuntijuuden jakamisesta.

Lastenvalvojat toivat esille, että yksi työntekijä laatii elatussopimuksen vanhempien kanssa ja työ on täten luonteeltaan yksin tehtävää työtä. Lastenvalvojat toivat kuitenkin esille, että heillä on myös yhteistyötä muiden samaa työtä tekevien lastenvalvojien kesken. Pääsääntöisesti lastenvalvojat painottivat puheissaan, että asiantuntijuuden kehittyminen ja vahvistuminen tapahtuu pitkälti lastenvalvojien yhteisten pohdintojen kautta, vaikka elatus on hyvinkin yksinäistä työtä. Yhteistyötä tehdään joko samassa toimistossa toimivien tai muiden kuntien lastenvalvojien kanssa. Yhteistyötä tehdään niin ongelmatilanteissa tai tilanteissa, joissa halutaan yhdessä pohtia erilaisia näkökulmia. Lastenvalvojat kertoivat, että monissa pienemmissä kunnissa toimii vain yksi lastenvalvoja ja täten kuntien välinen yhteistyö on merkittävässä roolissa. Lastenvalvojat kertoivat, että Suomessa toimii myös lastenvalvojayhdistys, joka järjestää kerran vuodessa pidettävät lastenvalvojien koulutuspäivät. Lastenvalvojat painottivat, että heistä tärkeää on pohtia ja jakaa yhdessä asioita. Näin laajennetaan ja vahvistetaan työntekijän omaa asiantuntijuutta.

*L: Elatus on yksinäinen työsarka; siinä ei ole työparityöskentelyä mutta jos ei itse ole varma niin viedään tiimiin. Erilaisia näkökulmia tai jos on niin kiinni, ettei itse huomaa. Asiantuntijuus on jakamista ja yhdessä pohtimista (Aineisto A/1)*

Osa lastenvalvojista puhui myös kunnan ja Kelan yhteistyöpalavereista ja niiden merkityksestä välittää tietoja ja työkäytänteitä puolin ja toisin. Näissä puheissa tuli esille asiantuntijuuksien hyödyntäminen ja yhteisen asiantuntijuuden synnyttäminen. Kuten jo yhteistyöosiossa todettiin, kaikilla lastenvalvojilla ei kuitenkaan ole ollut näitä yhteispalavereja tai yhdyshenkilöä, joiden kautta voidaan asioita yhdessä pohtia.

*L: Se on hyvää (asiantuntijuus yhteisissä tapaamisissa), on samankielisyyttä, kun on tavattu. He ovat kyllä hyvin perehtyneitä. On aina vastaus. Se on semmoista tasa-arvoista keskustelua. Ettei siinä ole mitään, että heitä tarvitsisi opettaa tai heidän meitä. Se sujuu kyllä oikein hyvin.(Aineisto A/1)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät kertoivat, että pääsääntöisesti he tekevät elatustukipäätökset yksin mutta toivat myös esille sen, että he hyödyntävät työssään muita ratkaisutyöntekijöitä. Ratkaisutyöntekijät puhuivatkin Kelan sisäisestä jaetusta asiantuntijuudesta ja sen hyödyistä. Ratkaisutyöntekijät pohtivat yhdessä elatustukeen liittyviä asioita ja näin he jakavat asiantuntijuuttaan perhe-etuustiimin muiden ratkaisutyöntekijöiden kanssa. Ratkaisutyöntekijät totesivat, että ratkaisutyön ohjeistukset eivät välttämättä avaudu työntekijälle mutta yhdessä pohtien voidaan siirtää myös sellaista hiljaista ratkaisutyön tietoutta, joka ei välttämättä avaudu täysin ohjeistuksia lukemalla. Ratkaisutyössä asiantuntijuutta syvennetään myös etuusvastaavan kanssa käytyjen keskustelujen ja yhteisten pohdintojen kautta. Etuusvastaavat puolestaan pohtivat yhdessä elatustukeen liittyviä ongelmatilanteita naapurivakuutuspiireissä olevien etuusvastaavien kanssa joko vuosittain järjestettävissä tapaamisissa tai puhelimitse. Ratkaisutyössä jaettua asiantuntijuutta syntyy myös ratkaisutyön netissä olevassa keskustelufoorumissa, jossa etuusvastaavien apuna ovat osaston lakimiehet. Ratkaisutyöntekijöiden mielestä nämä ovat tärkeitä verkostoitumisen keinoja.

*P: Aika paljon yksin tekee mutta silloin aina, kun tulee epäselvätilanne, että miten kuuluu mennä, niin sitten varmistaa aina toiselta. Sen tähden meillä on tää tiimi ja etuusvastaava. Siten pystyn aina varmistamaan ja jos ei ole vastauksia, niin niitä viedään osastolle eteenpäin. (Aineisto B/4)*

*P: Hiljainen tieto tulee vanhemmilta työntekijöiltä, se on se perehdyttäjä tai joku muu työkaveri, jonka kanssa sitä työtä tekee. --- Käytetään paljon sitä, että tuutko katsomaan ja näetkö saman kuin minä. Sekin on mielestäni sitä hiljaista tietoa, kun tulet uutena tekemään sitä etuutta ja sulla ei ole tietoa.(Aineisto B/7)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät toivat esille, että yhteistä asiantuntijuutta synnytetään myös etuusrajojen ylittävää yhteistyötä tekemällä. Eri etuuksien etuusvastaavat tekevät yhteistyötä ja synnyttävät yhteistä asiantuntijuutta pohtimalla asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuutta. Perhe-etuuksiin kuten elatukseen liittyvät kiinteästi muun muassa työttömien tuet. Ratkaisutyöntekijät toivat esille, että heidän ei tarvitse olla kaiken tietäviä asiantuntijoita vaan Kelassa toimii usean eri alan asiantuntijoita, joiden puoleen ratkaisutyöntekijät voivat kääntyä. Ratkaisutyöntekijät puhuivatkin asiantuntijuudestaan suhteessa Kelan sisäisiin muihin toimijoihin ja heidän asiantuntijuuteensa. Puhuttiin eri etuuksien ratkaisutyössä tarvittavasta asiantuntijuudesta sekä ratkaisutyöntekijöiden asiantuntijuudesta suhteessa muun muassa lakimiesten asiantuntijuuteen, jonka hyödyntäminen on Kelassa hyvin yleistä.

*P: Kyllä meillä jonkin verran on yhteistyötä esimerkiksi asumistuen ja työttömyystuen etuusvastaavien välillä. Perhetilanteessa voi tulla olosuhdemuutos, ero niin silloin me lähdetään miettimään sitä kokonaisuutta. Me tätä kokonaisuutta mietitään, niin kyllä meillä yrityksenä on että me saadaan yhdenmukainen ratkaisu. (Aineisto B/3)*

Ratkaisutyöntekijöiden puheissa tuli esille joko toteutuneet että toiveissa olevat yhteistyötapaamiset Kelan työntekijöiden ja lastenvalvojien kesken. Tapaamisten tavoitteissa on tehdä näkyväksi tahojen työkäytäntöjä ja siirtää elatustukeen liittyvää informaatiota. Yksilöasiantuntijuuden näkökulmasta puolestaan ratkaisutyöntekijät nostivat esille sen, että ratkaisutyöntekijöiden ja lastenvalvojien välillä on selkeä rooli ja työnjako. Tästä näkökulmasta todettiin, että yhteistyötapaamisten vähyyttä ja omissa rooleissa pitäytymistä ei lainkaan koeta puutteeksi. Tämän näkemyksen mukaan painottui eri tahojen yksilöasiantuntijuus ja asiantuntijuuden rajoista kiinnipitäminen.

*P: Ettei silleen suoraan olla toistemme työstä riippuvaisia, että he hoitaa sopimuspuolen ja me hoidamme tukipuolen, että en näe siinä uhkakuvaa. En mä näe kauheita uhkia, vaikkei me päästäisikään kauheesti yhteistyötä tekemään. Kun ei me tehdä sitä kauheesti toisistamme riippuen vaan on kuitenkin selkeä roolijako, että mitä toinen puoli tekee ja mitä toinen tekee. (Aineisto B/4)*

Niin lastenvalvojat kuin perhe-etuusratkaisutyöntekijätkin painottivat puheessaan, että he tekevät elatussopimuksen tai elatustukipäätöksen yksin ja näin tukeutuvat omaan asiantuntijuuteensa mutta toivat vahvasti esille, että tarpeen mukaan he voivat käyttää työnsä apuna myös muiden työntekijöiden asiantuntijuutta. Lastenvalvojat puhuivat tiimeistä tai seutukuntien muiden

lastenvalvojien yhteisistä pohdinnoista. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät voivat hyödyntää muiden ratkaisutyöntekijöiden, perhe-etuusvastaavien, Kelan muiden etuuksien etuusratkaisutyöntekijöiden kuin myös lakimiesten asiantuntijuutta. Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat täten yksilöasiantuntijuudesta mutta heidän puheissaan painottui juuri ammattikunnan sisällä yhdessä tekeminen ja jaettu asiantuntijuus.

Työntekijät puhuivat myös yhteispalavereista lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden kesken. He totesivat, että kerran vuodessa pidettävät palaverit ovat hyödyllisiä järjestää, koska niissä voidaan yhdessä pohtia esiin nousseita ongelmia ja välittää tietoa tahojen työkäytännöistä ja –menetelmistä. Näissä pohdinnoissa esiintyi asiantuntijuuden rajoista kiinnipitämistä mutta myös asiantuntijuuksien rajojen ylityksiä. Työntekijät puhuivat vahvasti myös selkeästä roolijaosta, joka tahojen välillä vallitsee. Tässä korostui näkemys, että lastenvalvojilla ja ratkaisutyöntekijöillä on omat asiantuntijuuden alat, joista pidetään tiukasti kiinni.

### **8.5.2 Toimijatahoihin kohdistuvat asiantuntijuuden odotukset**

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat sitä, millaisia asiantuntijuuden odotuksia heillä on toisen toimijatahon asiantuntijuuden suhteen.

Lastenvalvojien puheissa tuli esille, että he eivät oikein tiedä, millainen asiantuntijuus on Kelan ratkaisutyöntekijöillä. He eivät tiedä, millaisen koulutuksen ratkaisutyöntekijät ovat saaneet elatustuen ratkaisutyöhön. Lastenvalvojat luonnehtivat, että heidän tuntemuksen mukaan Kelan elatustukiasiantuntijuus vaihtelee. Lastenvalvojat arvioivat, että toisilla työntekijöillä asiantuntijuus on hyvin pintapuolista, koska Kela hoitaa myös monia muitakin etuuksia. Ne lastenvalvojat, joilla on ollut yhteistyötä Kelan yhdyshenkilön kanssa luonnehtivat, että yhdyshenkilöiden asiantuntijuus on syvää asiantuntijuutta. Lastenvalvojat arvioivat, että heillä on keskenään tasavertaista asiantuntijuutta ja molemmat tahot voivat luottaa toistensa asiantuntijuuteen.

*L: Kelassa asiantuntijuus vaihtelee: on vain yksi vastaus, ettei ole vaihtoehtoja. Laaja yksikkö, pintapuolinen tietämys perusasioista. --- Mutta yhdyshenkilöt ovat kyllä hyvin perehtyneitä. Tasa-arvoista keskustelua ja aina saa vastauksen. (Aineisto A/I)*

Ne lastenvalvojat, jotka puhuivat Kelan kasvottomuudesta, toivoivat osoitettuja yhdyshenkilöjä, joiden puoleen kääntyä elatukseen liittyvissä asioissa. Osoitettuja yhdyshenkilöjä he kaipaivat myös sen tähden, että siellä olisi keskitettyä asiantuntijuutta. Lastenvalvojat kertoivat

kokemuksistaan, kuinka he soittaessaan elatustuen palvelunumeroihin saavat aina erilaisen vastauksen.

*L: Kaipaisin henkilökohtaisempaa, että olis joku jossain esimerkiksi suuremmilla paikkakunnilla, jossa olisi enemmän keskittynyttä tämä asiantuntijuus, että olis jossain joku, joka tekis ne linjaukset, koska sieltä saa ihan eri vastauksen. (Aineisto A/5)*

Lastenvalvojat kertoivat puheissaan, että ohjaavat asiakasta Kelan suuntaan eivätkä työntekijänä ryhdy arvailemaan Kelan puolen asioita, jos niistä ei ole täysi varmuus. Tässä suhteessa he kunnioittavat mieluummin Kelan ratkaisutyöntekijöiden asiantuntijuutta. Lastenvalvojien keskuudessa nousi tarve saada lisätietoa Kelan toimintalinjoista ja menettelyistä, jotta he osaisivat ohjata asiakasta vielä paremmin. Lastenvalvojat pohtivat, että heidän asiantuntijuus näyttäytyy Kelaan selkeinä ja hyvin laadittuina sopimuksina, jotka toimivat elatustukihakemuksen liitteenä. Lastenvalvojat odottavat, että ratkaisutyöntekijät antavat asiakkaalle päätöksen ja asiakas saa elatustukensa oikea-aikaisesti.

*L: Varmasti se on, että on tehty se sopimus ja lastenvalvoja on määritellyt, että onko oikeutta elatustukeen vai ei. Että, tietysti selkeitä hyviä sopimuksia, joissa ei ole mitään epäselvyyksiä, ei jätä tulkinnan varaa. En tiedä, kuinka paljon Kela odottaa että me asiakkaita neuvotaan näissä elatustukiasioissa, että olen aika herkästi ohjannut sinne Kelaan varmistamaan asian. (Aineisto A/8)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat myös, millaisia odotuksia muilla toimijoilla on suhteessa heidän asiantuntijuuteensa. He pohtivat, että lastenvalvojat toivovat, että heidän puolellaan on tahoja, joihin ottaa ongelmatilanteissa yhteyttä ja joiden kanssa voi yhdessä pohtia ratkaisumalleja. Ajateltiin myös, että lastenvalvojat toivovat yhteispalavereja, joissa jaettaisiin tietoa toimintamalleista ja yhdistettäisiin asiantuntijuuksia.

*P: Jos muita toimijatahoja mietitään niin luulen ,että odotukset ovat sellaiset, että on tavoitettavissa ja jos on ongelma niin on henkilö, johon ottaa yhteyttä. Puolin ja toisin se helpottaa asiaa, meidänkin on helpompi tietää tai toimia, jos me tiedetään mihin me otetaan yhteyttä. Myös sieltä puolelta se varmaan helpottaa. Varmaankin se asiantuntijuus Kelassa, jos ajattelee heidän odotuksiaan, niin valtakunnallisellakin tasolla, että järjestettäisiin niitä yhteistyöpalavereja, johon voisi osallistua esimerkiksi keskushallinnosta, joka näkisi tätä kokonaisuutta täällä Kelassa, mitä se asiantuntijuus täällä Kelassa voi olla. (Aineisto B/3)*



Perhe-etuusratkaisutyöntekijät totesivat, että roolien ja työnjaon selkeyden takia lastenvalvojat odottavat, että Kelassa työntekijöillä on ratkaisutyössä tarvittava asiantuntijuus. Työnjaollisen ja roolien selkeyden kautta ratkaisutyöntekijät puhuivat myös eri tahoille kuuluvasta tarkasti rajatusta asiantuntijuudesta. Tuotiin esille myös se, että kunnioitetaan kummankin tahon asiantuntijuutta eikä asiakkaita neuvota sellaisissa asioissa, jotka kuuluvat toisen puolen rooliin ja työhön. Toisen asiantuntijuuden kunnioittaminen tuli esille myös puheissa ohjata asiakas sen tahon luokse, jolle asia kuuluu.

*P: Tässä tullaan siihen, että se on niin vähäistä yhteistyö, että on vaikea odottaa, kun ei oikein tiedä, miten he hoitaa sitä hommaa. Ja toisaalta on niin selkeästi eroteltu se raja, että noi on teidän hommia ja nämä on meidän, ettei siinä sellaista yhteistä tekemistä tällä hetkellä kuitenkaan ole. Me ehkä odotetaan, että he tekis näin, kuinka me on heitä ohjeistettu. Hakemuksissa olisi huolellisesti tietoja ja olisi huolellisesti tehtyjä sopimuksia. Paljon on parantunutkin sillä eri kunnat teki kirjavia sopimuksia, että kyllä ne on nyt aika yhdenmukaisia sopimukset mitä tulee. Jonkun verran on menty eteenpäin niistä alkuajoista.(Aineisto B/7)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat, millaisia odotuksia vastakkaisella taholla on toisen puolen asiantuntijuudesta. Lastenvalvojien puheissa nousi esille toisen tahon tuntemuksen puute ja Kelan kasvottomuus. Lastenvalvojat totesivat että he eivät tiedä millaisen koulutuksen Kelan ratkaisutyöntekijät ovat saaneet työhönsä. Lastenvalvojat puhuivat pinnallisesta asiantuntijuudesta, joka heidän mielestään on osalla Kelan työntekijöistä. Tätä näkemystään he perustelivat sillä, että soittaessaan palvelunumeroihin he saavat aina erilaisen vastauksen. Lastenvalvojat toivat kuitenkin esille, että Kelasta löytyy kyllä yhdyshenkilöillä syvääkin elatustukiasiantuntemusta. He totesivat, että näiden henkilöiden kanssa asioidessaan heillä on tasavertaista asiantuntijuutta. Lastenvalvojat toivoivatkin, että Kelan elatustukiasiantuntijuus keskittyisi muutamiin palvelunumeroihin, jolloin myös asiantuntijuus yhdenmukaistuisi.

Myös asiantuntijuuden tarkastelussa nousi esille tahojen välinen selkeä työnjako ja siihen liittyvä asiantuntijuus. Työntekijät puhuivat siitä, että toiminnan toinen osapuoli odottaa, että toisen tahon toimijalla on roolinsa mukainen asiantuntijuus ja asiakkaan asia hoituu. Työntekijät puhuivat myös siitä, että he kunnioittavat toisen tahon asiantuntijuutta eivätkä epävarmoissa tilanteissa ryhdy neuvomaan asiakasta asiasta, josta he eivät ole täysin varmoja vaan mieluummin ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä.

### 8.5.3 Tulevaisuuden asiantuntijuus yhteistyön aspektista

Lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa tuli esille monenlaisia hahmotelmia tulevaisuuden lapsen elatuksen asiantuntijuudesta. Työntekijät pohtivat tulevaisuuden asiantuntijuuden näkökulmia ja asiantuntijuutta suhteessa yhteistyöhön.

Lastenvalvojat painottivat, että yhteistyön ja yhteisten tapaamisten kautta voidaan ylläpitää molemminpuolista asiantuntijuutta tuomalla esille eri tahojen päivitettyjä tietoja sekä jakaa asiakkaiden kokemuksia elatustukeen liittyvästä asioinnista ja hakemiseen liittyvistä ongelmakohdista. Lastenvalvojat totesivat, että työntekijätiedon lisääminen toisen tahon toimintatavoista auttaisi asiakkaiden ohjaamisessa. Näin jaetun asiantuntijuuden kautta voidaan edesauttaa myös asiakaslähtöisyyden huomioimista elatuksen kentällä.

*L: Kyllä se yhteydenpito sinne Kelaan, että pidettäis kiinni niistä, että kokoonnuttais aina, vaikka kerran vuodessa ja vaihettais niitä kuulumisia. Pidettäis yllä molemminpuolista asiantuntijuutta ja sitä jakamista, että miten asiakkaat ovat kokeneet näitä tilanteita ja puolin ja toisin yrittää kehittää yhteistyötä siltä näkökulmalta, et se on tärkeää. Hyvä perusta on luotu, että sen jatkaminen on tärkeää.(Aineisto A/1)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat tulevaisuuden elatustukiasiantuntijuudestaan ratkaisutyön keskittämisen ja jaetun asiantuntijuuden kautta. Ratkaisutyön keskittämisellä toivotaan syntyvän asiantuntijuutta, joka takaa yhdenmukaiset ratkaisutyön käytännöt ja prosessit. Ratkaisutyöntekijöiden mukaan yhdenmukaiset käytännöt takaavat asiakkaiden yhdenmukaisen ja tasavertaisen kohtelun ja päätökset. Päätöksen yhdenmukaisuutta tavoitellaan myös ratkaisutyötä valvomalla. Valvonnan kautta pyritään saamaan kiinni prosessin vastaiset menettelyt. Myös jaettu asiantuntijuus nousi vahvasti ratkaisutyöntekijöiden puheissa ja linkittyy suoraan Kelan palveluverkkoajatuksen mukaiseen keskittämiseen. Ratkaisutyöntekijät painottivat, että etuuksien keskittäminen vahvistaa etuusratkaisutyöntekijöiden asiantuntijuutta; työntekijöiden osaaminen vahvistuu heidän tehdessä vain tiettyjä etuuksia. Jaetusta asiantuntijuudesta ratkaisutyöntekijät kertoivat myös vakuutuspiirien keskinäisestä yhteistyöstä puhuessaan. He toivoivat kasvavaa virallista yhteistyötä ja tiedon välittämistä vakuutuspiirien kesken. Ratkaisutyöntekijät kokivat, että näin asiantuntijat voivat vielä lisää syventää omaa asiantuntijuuttaan.

*P: Ehkä liittyy tähän, että jos lisää keskittyy, se tarkoittaa, että samantapaisia tapauksia tulee lisää ja vahvistuu se osaaminenkin siinä lisää. (Aineisto B/4)*

Perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat tulevaisuuden asiantuntijuutta myös ilman keskittämisen ajatuksia ja puhuivat siitä, että tulevaisuudessa mahdollistettaisiin se, että laajemman työntekijäkunnan asiantuntijuutta syvennettäisiin. Annettaisiin mahdollisuus useampien työntekijöiden tehdä myös niitä vaativampia elatustukihakemuksia, jotka haastavat työntekijää pohtimaan ja hakemaan lisätietoa ja näin syventämään asiantuntijuuttaan.

*P: Voisi laajentaa tekijöillä. Joskus tuntuu, että tehdään vaan niitä helppoja äkkiä ja kiireesti. Ettei laajenneta sitä omaa tietämystä riittävästi. Ohjataan hyvin pitkälti työjärjestelyillä, että mitä teet. Että olisi useammalla henkilöllä, ettei kohdistuisi syväasiantuntijuus vain joillekin. Että olisi tekijöitä laajemmallakin. (Aineisto B/6)*

Asiantuntijuuden syventäminen linkittyi perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa jaettuun asiantuntijuuteen. Ratkaisutyöntekijät puhuivat jaetusta asiantuntijuudesta kunnan lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden yhteistyöpalaverien kautta. Ratkaisutyöntekijät olivat sitä mieltä, että yhteisissä palavereissa he voivat yhdistää lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden asiantuntijuutta ja täten ratkaista elatustukiasiaan liittyviä ongelmakohtia.

*P: Että millä tavalla tämä yhteistyö sitten, jos sitä koordinoidaan sillä tavalla, että sitä keskitetään, niin minkälaista palautetta ja yhteistyötä sitten halutaan, että paikalliselta tasolta sitä ei pystytä tarjoamaan, kun ei ole ratkaisutoimintaa enää, niin tulevaisuudessa se on se kysymys. Mutta jos niin olisi, että se jäisi tähän, niin minun mielestä yhteistyö, on sitä että noin kerran vuodessa saattaa se olla pidempikin, jos kerättäisiin niitä kysymyksiä eteen ja tavattaisiin. (Aineisto B/3)*

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat elatusasiantuntijuuttaan hyvin moninaisista lähtökohdista käsin. Lapsen elatuksen asiantuntijuutta tarkasteltiin laaja-alaisesti lastenvalvojien ja perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden yhteistyön, tahojen väliseen työnjaon, jaetun asiantuntijuuden ja Kelan palveluverkkoajatuksen lähtökohdista. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät pohtivat, että mitä Kelan palveluverkkomuutos keskittämisineen tarkoittaa asiantuntijuuden kannalta. Ratkaisutyön keskittämisen katsotaan vahvistavan ratkaisutyötä yhdenmukaistamalla käytäntöjä ja prosesseja. Keskitetty vahva asiantuntijuus taas puolestaan mahdollistaa asiakkaiden tasavertaisen kohtelun ja päätökset. Niin lastenvalvojat kuin ratkaisutyöntekijätkin nostivat esille yhteistyön ja asiantuntijuuden yhdistämisen. Työntekijät kokivat, että harvakseltaan pidetyt yhteistyöpalaverit ovat arvokkaita tulevaisuudessakin, koska palavereissa he voivat luoda yhteistä asiantuntijuutta, joka ylläpitää molemminpuolista asiantuntijuutta sekä jakaa asiakkaisiin liittyvää elatustukitietoutta ja näin ollen myös lisätä asiakaslähtöisyyden toteutumista.

## 9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 9.1 Jakautunut toimintaympäristö ja työnjaolliset roolit

Tutkimusaiheenani oli tarkastella kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden elatustukeen liittyvää yhteistyötä ja asiantuntijuutta lapsen elatuksen kentällä. Työntekijät puhuivat yhteistyön merkityksistä toimintaympäristön, työnjaon, käytännön yhteistyön, tulevaisuuden haasteiden näkökulmista käsin. Asiantuntijuuden merkityksiä puolestaan tarkasteltiin asiantuntijuuden määrityksien, roolien, harkinnanvaraisuuden, toimijatahojen odotusten ja tulevaisuuden yhteistyön lähtökohdista käsin. Kunnan lastenvalvojien ja Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden haastattelut tuottivat moninaisen, mielenkiintoisen ja jopa haastavankin kertomuksen tahojen välisestä lapsen elatukseen liittyvästä yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta tämän hetkisestä paikallisesta kontekstista käsin.

Työntekijöiden haastattelupuheissa korostuivat jakaantunut toimintaympäristö, tahojen välinen työnjako ja organisaatorajoista kiinnipitävä asiantuntijuus. Nämä teemat nousivat kiistattomasti tutkimukseni merkittävimmiksi tutkimustuloksiksi ja kyseiset teemat näkyivät myös muissa teemapuheissa. Toimintaympäristön vaikutukset yhteistyöhön -yläteema jakaantui kolmeen alateemaan; Elatustuki siirtyi kunnilta Kelaan, Elatustuen jakautunut toimintaympäristö asiakasnäkökulmasta pohdittuna ja Tulevaisuuden toimintaympäristö ja yhteistyön haasteet. *Elatustuen siirtyminen kunnan toimintaympäristöstä Kelan toimintaympäristöön* synnytti lastenvalvojien keskuudessa muutoksen tuomia huolipuheita. Heillä oli vertailukohtana yhtenäinen kunnan toimintaympäristö, jota he vertasivat jakautuneeseen toimintaympäristöön. He olivat huolissaan siitä, millaista elatustuen yhteistyö jatkossa tulee olemaan ja millaista on Kelan työntekijöiden elatustukiasiantuntijuus. Myös Kelan ratkaisutyöntekijöiden keskuudessa siirtoon liittyi huolipuheita uudenlaisesta vaaditusta yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta sekä käytännön siirtoon liittyvistä työtehtävistä. Kirsti Launis (1997, 124) ja Kirsti Kuusela (1996) kirjoittavat yhteistyön uudenlaisten ratkaisutapojen syntymisestä ja siitä, että yhteistyön alussa on tärkeää, millainen suhtautuminen yhteistyökumppaniin nähden muodostuu.

Työntekijät pohtivat *elatustuen toimintaympäristöä asiakasnäkökulmasta* käsin. He toivat esille, että nykyään elatustuen toimintaympäristö on jakaantunut. Lapsen elatukseen liittyy monta erillään toimivaa tahoja; kunnan lastenvalvojat, Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät ja perintäyksikkö. Yhteistyö jakautuneessa toimintaympäristössä ei ole niin sulavaa kuin mitä se oli kunnan aikaisessa toimintamallissa, jossa toimijatahojen välillä oli tiivis ja läheinen yhteistyö. Myös Rosi Enroos (2006) on nostanut esille omassa pro gradututkimuksessa hajanaisen palvelukentän ja pohtinut sen

vaikutuksia lastenpsykiatrian ja sosiaalityön väliseen yhteistyöhön. Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät toivat puheissaan esille, että asiakas on siirtynyt yhden toimiston mallista jaettuun toimintamalliin, jossa asiakkaan on vaikea hahmottaa toimintamallin kokonaisuus ja tahojen välinen yhteistyö tässä kokonaisuudessa. Marjo Kolkka ym. (2009) nostaman näkökulman mukaan haastateltavat työntekijät puhuivat kylläkin asiakaslähtöisestä toimintatavasta mutta omassa tutkimuksessani ei niinkään ole puhe katkeamattomasta palveluketjusta vaan ketjuuntuvasta palvelukokonaisuudesta, jossa organisaatioiden rajat näyttäytyivät asiakkaalle epäselvinä. Tutkimuksessani lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät työskentelevät rinnakkain tai pikemminkin peräkkäin. Työntekijöiden näkemys selkeän työnjaon vähäisestä yhteistyöstä ei niinkään saanut tukea teoriasta ja siinä esitetyistä moniammatillisen yhteistyön merkityksistä. Teoriassa puolestaan painottuu moniammatillisen yhteistyön lisäämisen merkitys.

Työntekijöiden puheet yhteistyöstä synnyttivät myös toisen tutkimuksen kannalta hyvin merkittävän Elatussopimus yhdistää työnjaolliset roolit -yläteeman. Kyseinen teema jakautuu kahteen alateemaan; *Selkeä työnjako kunnan ja Kelan välillä sekä Elatussopimus kunnan ja Kelan välisen työn yhtymäkohtana*. Työntekijät puhuivat yksimielisesti siitä, että kunnan lastenvalvojien ja Kelan ratkaisutyöntekijöiden välillä on selkeä elatustukeen liittyvä työnjako ja *asiantuntijuuden roolit*. Myös Ilkka Pirttilä (1997) kirjoittaa asiantuntijuuden toimintarooleista, joita oli löydettävissä myös työntekijöiden asiantuntijuuden roolipuheista. Työntekijät totesivat, että työnjako määrittelee vahvasti heidän lapsen elatuksen asiantuntijuuden rooleja. Lastenvalvojat ovat sopimuksen laatijan ja sopimussisältöjen valvojan rooleissa ja käyttävät näihin tarvittavaa lakisidonnaista asiantuntijuuttaan. Perhe-etuusratkaisutyöntekijät ovat päätöksen tekijän roolissa, joka on myös hyvin lakisidonnainen rooli. Työntekijät kertoivat, että usein heillä on asiakasta neuvova ja ohjaava rooli, jossa painottuu asiakaspalvelu. He tekevät työtään kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne huomioiden. Suhteessa asiakkaaseen lastenvalvojat hyödyntävät laajaa lapsen elatuksen asiantuntijuuttaan ja sen eri puolia, joita on muun muassa lapsinäkökulmaan, sopimusneuvotteluihin ja eroprosessiin liittyvät asiantuntijuudet. Ratkaisutyöntekijät nostivat esille elatustuen moninaisen asiantuntijuuden. Elatustukeen liittyvät niin elatustuen hakija kuin elatusvelvollinen mutta ratkaisutyöntekijät toivat esille, että elatustuessa mukana on myös lapsi mutta lapsi ei ole suoranaisesti heidän työnsä varsinainen asiakasryhmä.

Työntekijöiden puheissa työnjakoa ja asiantuntijuuksia yhdistäväksi tekijäksi nousi elatussopimus, joka on heidän työnsä yhtymäkohta. Elatussopimus nousi työntekijöiden puheissa työnjakoa yhdistäväksi tekijäksi, jonka kautta yhdistyy työntekijöiden työ toisiinsa mutta myös asiakasnäkökulmasta elatussopimus liittää organisaatiot sekä lastenvalvojien ja

ratkaisutyöntekijöiden toiminnan toisiinsa. Organisatorisia tehtäviä pohtiessaan lastenvalvojat totesivat, että toimintaympäristön jakautumisen takia kunnan elatustukeen liittyvä rooli on tällä hetkellä vain välillinen lastenvalvojien elatussopimuksen laatijan roolin kautta. Analyysiä tehdessäni pohdinkin, että tahojen välistä toimintaa kuvaavat asiakkaan ketjuuntuvat palvelut, jossa toisen toiminta johtaa toiseen juuri elatussopimuksen välityksellä.

Työntekijät kuvasivat, että reilun neljän vuoden ajan jakson aikana kunnan ja Kelan välinen yhteistyö on siirtohetkestä vähentynyt. *Harvoin tehtävää yhteistyötään* kuvatessaan osa lastenvalvojista kertoi *yhteistyömuodoistaan*, että heillä on ollut tapana kerran vuodessa järjestää yhteistyöpalavereja, joissa ovat käyneet läpi ongelmakohtia ja tehneet näkyväksi tahojen toimintakäytänteitä. Työntekijät puhuivat myös satunnaisista asiakastapauksiin liittyvistä puhelu- tai sähköpostiyhteydenotoista. Osa lastenvalvojista puolestaan harmitteli sitä, että yhteistyö Kelaan on kasvotonta. Heillä ei ole ollut yhteistyöpalavereja tai yhdyshenkilöitä ja he ottavat yhteyttä Kelan ympäri Suomea vastaaviin palvelunumeroihin. Lastenvalvojien keskuudessa oli suuresti eroavaisuutta siinä, kuinka henkilöitynyt yhteistyösuhde heillä on Kelaan. Lastenvalvojat vertasivat nykyistä yhteistyötä vanhaan toimintaympäristöön ja siinä vallinneeseen työnjakoon. He totesivat, että kunnan elatusturvan työntekijöiden kanssa heillä oli myös selkeä työnjako mutta toivat esille, että tahojen välillä oli tiivis ja läheinen yhteistyö. Lastenvalvojat pohtivat, että kunnan ja Kelan välisen yhteistyön vähyyden ja selkeärajaisen toimintajaon takia heillä ei ole välitöntä tuntumaa lapsen ja elatusvelvollisen elämäntilanteeseen. Työntekijät kuvasivat, että tällä hetkellä heillä on selkeät tehtäväroolijaot ja he eivät koe tarvitsevansa tiiviimpää yhteistyötä, koska he kokevat, että asiat hoituvat hyvin tahoillaan. Tutkimukseni kannalta tämä on erittäin tärkeä ja hyvinkin mielenkiintoinen tulos tahojen välisestä yhteistyöstä. Tutkimustulokseni on täysin vastakkainen Hannu Mattilan ja Markku Laadun (2006) tutkimukseen työvoiman palvelukeskusten ja Kelan välisen yhteistyön tutkimustuloksiin nähden. Heidän tutkimuksessa työntekijät puolestaan kokivat, että he tarvitsevat tiiviimpää yhteistyötä. Tutkimustulosten ristiriitaisuus voi hyvinkin johtua yhteistyökulttuurien eroavaisuuksista.

## **9.2 Alati kehittyvä lapsen elatuksen asiantuntijuus ja asiantuntijuuden muodot**

Selkeään työnjakoon liittyy myös asiantuntijuuden määrittelyn tarkastelu *Alati kehittyvän lapsen elatuksen asiantuntijuuden - sekä Yksilö- ja jaetun asiantuntijuuden -teemojen* kautta. Vahvasti jaettujen roolien takia työntekijät pitäytyivät puheissaan asiantuntijuuden rajoissa eikä juurikaan puhuttu asiantuntijuuden rajojen ylityksistä. Työntekijät totesivat, että heillä on tiukat työjaolliset

roolit ja he ovat asiantuntijoita omilla elatuksen alueilla. *Asiantuntijuuden odotukset* liittyivät myös toimijatahojen tiukkaan roolijakoon. Työntekijät odottavat, että toimijatahoilla on työn hoitamisessa tarvittavaa asiantuntijuutta. Lastenvalvojat toivat esille, että heillä ei ole tietoa siitä, millaisen koulutuksen Kelan ratkaisutyöntekijät ovat saaneet. He toivat myös esille, että heidän kokemusten mukaan muun muassa palvelunumeroihin vastanneiden työntekijöiden asiantuntijuus vaihtelee mutta he painottivat, että yhteyshenkilöiden asiantuntijuus on syvää ja tasavertaista asiantuntijuutta. Työntekijöiden puheista tuli esille, että kunnan sosiaalitoimen ja Kelan välillä he pitäytyvät asiantuntijuuden rajoista kiinnipitämisessä mutta organisaation sisäisissä tai lastenvalvojien ammattiryhmän keskinäisissä puheissa tuotettiin vahvaa asiantuntijuuden jakamista ja jaettua asiantuntijuutta. He puhuivat, että yhdessä pohtien he oppimalla vahvistavat niin omaa kuin yhteistäkin asiantuntijuuttaan. Myös teoriaosuudessa painottuu vahva asiantuntijoiden välinen vuorovaikutus, asioiden jakaminen ja yhdessä oppinen. Teoriassa korostuvat kollektiivisuus, tiedon jakaminen ja yhteinen oppiminen. (Ks. Filander 1997; Lehtinen & Palonen 1997, 116.) Myös Päivi Krookin (2006) pro gradu -tutkielmassa tuodaan esille yhteistyötä tukeva yhteinen asiantuntijuus, jossa korostuvat vuorovaikutus ja oppiminen. Omassa tutkimuksessani työntekijät puhuivat myös niin sanotun asiantuntijuuden hiljaisen tiedon välittämisestä, joka on karttunut pitkään asioiden parissa työskennelleille työntekijöille. Vahvasta jaetun asiantuntijuuden painotuksesta huolimatta molempien työntekijäryhmien työhön liittyy yksilöasiantuntijuus myös kiinteästi.

Lastenvalvojat ja perhe-etuusratkaisutyöntekijät puhuivat yksilöasiantuntijuuden syntymisestä. He totesivat, että lapsen elatuksen asiantuntijuus kehittyy kaiken aikaa eikä se suinkaan ole stabiili, saavutettu olotila. Lastenvalvojat puhuivat pääsääntöisesti pitkän ajan kuluessa syntyneestä lapsen elatuksen asiantuntijuudesta ja ratkaisutyöntekijät toivat puheissaan esille sen, kuinka he ovat opetelleet aivan alusta uudenlaisen asiantuntijuuden. Työntekijät nostivat puheissaan kokemuksen merkittäväksi asiantuntijuutta luovaksi tekijäksi. He totesivat, että kokemus ei tarkoita pelkästään nykyisessä työssä olemisen pituutta vaan myös uudet työryhmään tulevat työntekijät ovat asiantuntijoita, jotka tuovat työhön uusia näkökulmia muun muassa aiemman työkokemuksen mukaisesti. Työntekijät painottivat kokemuksen merkitystä tiedon merkityksen yli mutta totesivat, että tiedolla on myös merkityksensä asiantuntijuuden syntymisessä. (Vrt. Karila & Repo 1997; Eteläpelto 1997.) Lastenvalvojat ja ratkaisutyöntekijät nostivat esille mielenkiintoisen näkökulman pohjakoulutuksen merkityksestä asiantuntijuuden syntymisessä. Työntekijät totesivat, että pohjakoulutus vaikuttaa enemmänkin tapaan olla vuorovaikutuksessa tai kuinka työntekijä lakeja tulkitsee mutta he eivät nähneet, että pohjakoulutuksella sinällään olisi vaikutusta asiantuntijuuden syntymiseen.

Yksilöasiantuntijuuden syntymistä pohtiessaan molemmat työntekijäryhmät totesivat, että heidän työ on hyvin lakisidonnaista ja asiantuntijuudelle on olennaista laki- ja ohjeistustuntemus. Lastenvalvojat puhuivat, että heidän asiantuntijuudelleen on ominaista, että he tuntevat lain ja sen asettamat reunaehdot ja suhteuttavat niitä asiakkaan elämäntilanteeseen. Työntekijät totesivat, että asiantuntijuutta on myös tietoisuus työkäytännöistä ja työtavoista. Kaarina Mönkkönen (2007) puhuu tässä yhteydessä substanssiosaamisesta. Työntekijöiden puheissa nostettiin esille myös viranomaisvastuu asiakkaan elatustukiasian hoitamisessa. Viranomaisasiantuntijuudessa etsitään harkinnan ja lakisidonnaisuuden tasapainoa. Lastenvalvojat toivat esille, että heidän työssään on mahdollista lain puitteissa toteuttaa sosiaalityön harkintaa. He pohtivat myös sitä, että mikä merkitys heidän työnsä harkinnalla on, koska sen vaikutukset katoavat, kun asiakkaan asia siirtyy Kelaan. Ratkaisutyöntekijät toivat esille, että heidän työnsä on tiukasti laissa säädeltyä. He totesivat painokkaasti, että työntekijän harkinta on suhteellisen pientä, jollei lähes olematonta. Tässä yhteydessä onkin hyvä pohtia, että miten hyvin erilaiset toimintaideologiat omaavat toimijatahot pystyvät yhdistämään työtapansa. Kaarina Isoherranen (2005) tuo esille, että asiantuntijayhteistyön onnistumiseen vaikuttavat asiantuntijoiden professioon liittyvät arvomaailma ja ajattelutavat. Tätä asiaa pohdittaessa saadaan selville olennaisia tekijöitä, joita on hyvä ottaa huomioon, jos ja kun toimeentulotukea mietitään jaettavaksi sosiaalitoimen ja Kelan toimintavastuille.

### **9.3 Lapsen elatuksen yhteistyö ja asiantuntijuus tulevaisuudessa**

Lopuksi pohdin lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden yhteistyöhön ja asiantuntijuuteen liittyviä tulevaisuuspohdintoja. Tulevaisuutta työntekijät pohtivat *tulevaisuuden toimintaympäristön ja yhteistyön aspekteista* käsin. Työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että elatustuen toimintaympäristö tulee säilymään jakautuneena sekä toimijatahojen välillä tulee säilymään selkeä työnjako ja työnjaolliset asiantuntijuuden roolit. Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijät miettivät, mitä Kelan palveluverkkomuutos tuo mukanaan, kun elatustuen ratkaisutoiminta keskitetään muutamiin vakuutuspiireihin. Tämän seurauksena paikallinen yhteistyö ja asiantuntijuus katoavat. Palveluverkkouudistus kadottaa vähäisenkin paikallisen yhteistyön mahdollisuuden mutta on syytä pohtia, mitä mahdollisuuksia keskittäminen tuo mukanaan. Vaikka paikallinen yhteistyö keskittämisen kautta häviää, syntyykö keskittämisellä myös lastenvalvojien keskuudessa toiveena ollutta tasavahvaa elatustukiasiantuntijuutta? Perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden puheissa ideoitiin myös yhteispalvelupiste-toimintaa, jossa toimisi niin kunnan lastenvalvoja kuin Kelan etuusratkaisutyöntekijä. Yhteispalvelupiste mahdollistaisi yhden toimiston periaatteen.



Yhteispalvelupiste on mielenkiintoinen toimintamalli niin asiantuntijuuden kuin yhteistyönkin näkökulmista katsottuna.

Työntekijöiden puheissa nousi esille tahojen välinen yhteistyön vähyys ja sen aiheuttamat haasteet. Työntekijät pohtivat, että vähäinen yhteistyö vaikuttaa siihen, kuinka he tuntevat toisen tahon toimintaa. Työntekijöiden puheissa nostettiin esille, että toisen toimijatahon ja tahon toimintakäytänteiden tunteminen voisi selkeyttää jakautunutta toimintaympäristöä ja työnjakoa niin työntekijänäkökulmasta kuin asiakasnäkökulmasta käsin. Mikko A. Salon, Minna K. Turusen ja Juha Roslakan (2003) tutkimus osoitti myös, että yhteistyötahon organisaation tuntemus vaikuttaa parantavasti tahojen väliseen yhteistyöhön. Työntekijät näkivät myös, että vähäinen yhteistyö ei ole uhka heidän toiminnalleen, koska he eivät ole suoranaisesti riippuvaisia toisensa työstä. Tätä perusteltiin sillä, että heillä on selkeä roolijako, jossa molemmat toimijatahot hoitavat omat asiantuntijuuden alaan liittyvät tehtävänsä. Ja näin ollen nähtiinkin, että runsaammalle yhteistyölle ei ole suoranaista tarvettakaan, koska asiat hoituvat hyvin tällaisellakin tavalla. Työntekijöiden puheista ei kuitenkaan tullut ilmi suoranainen haluttomuus yhteistyön tekemiseen. Tämä näkökulma siitä, että runsaampaan yhteistyöhön ei ole tarvettakaan, tukee omaa ajatustani siitä, että lastenvalvojien ja ratkaisutyöntekijöiden toiminnot sijoittuvat palvelukokonaisuudessa peräkkäin ja elatussopimus on tahojen välisen työn yhtymäkohta. Marjo Kolkka (2009) puhuu ketjuuntuvasta palvelukokonaisuudesta. Palvelukokonaisuudessa elatustukiasiakkaat ovat paremminkin yhteisasiakkaita kuin yhteistyöasiakkaita. (Vrt. Karjalainen 1996.)

#### **9.4 Tutkimuksen toteuttamisen arviointia ja jatkotutkimusaiheet**

Yhteistyö ja asiantuntijuus ovat itsenäisinäkin tutkimusaiheina varsin laajoja. Valitsin molemmat teemat tutkimukseni kohteeksi, koska ne liittyvät kiinteästi toisiinsa. Tutkimusraporttia kirjoittaessani tein valinnan, että tarkastelen tutkimustuloksissa näitä kahta teemaa omina kokonaisuuksinaan ja lopuksi johtopäätösosiossa yhdistän pohdinnassa nämä kaksi isoa teemaa. Tutkimustani tarkastellessani pohdin myös sitä, että mikä vaikutus tutkimukseeni olisi ollut, jos haastateltavat kuntien puolelta olisivat kaikki olleet joko lastenvalvojia tai sitten sosiaalityöntekijä-lastenvalvojia. Myös Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijöiden kohdalla mietin myös, että jos kaikki olisivat olleet joko etuusvastaavia tai pelkästään ratkaisutyöntekijöitä. Pohdin myös sitä, mikä vaikutus olisi ollut, jos haastateltavat olisivat tulleet yhdestä kunnasta ja yhdestä vakuutuspiiristä. Uskon, että edellä mainitut rajaukset helpottaisivat ainakin aineiston analyysiä. Kahdeksan työntekijähaastattelun voimin onnistuin suhteuttamaan tutkittavat ilmiöt kontekstissaan. Laajasta

teemahaastatteluaineistosta huolimatta suosittelen tahojen välisten yhteistyöpalaverien tutkimista. Myös asiakkaiden näkemykset Kelan ja kunnan välisestä toimintaympäristöstä ja työnjaosta tuottavat varmasti mielenkiintoisia tutkimustuloksia. Jatkotutkimusaiheeksi suosittelen myös Kelan perintäyksikön ottamista mukaan tutkimukseen, koska itse jätin sen pois tutkimusrajauksellisista syistä.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Berger, Peter & Luckmann, Thomas (1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.

Burr, Vivien (1995) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

Engeström, Yrjö (1992) Interactive Expertise – Studies in Distributed Working Intelligence. Helsinki: Helsingin yliopiston kasvatustieteiden laitoksen julkaisuja. Tutkimustiedotuslehti 83.

Eräsaari, Risto (1997) Mistä asiantuntijuus on kotoisin? Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 62 – 72 .

Eräsaari, Risto (2002) Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Eriksson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. SoPhi Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 21 – 38.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2007) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineiston keruu; virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 25 – 43.

Eteläpelto, Anneli (1997) Asiantuntijuuden muuttuvat määrätykset. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 86 – 102.

Filander, Karin (1997) Kehittäjät tulevaisuuden verkostoasiantuntijoina. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 136 – 148.

Gottberg, Eva (1995) Perhe, elatus ja sosiaaliturva. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Yksityisoikeuden sarja A:80.

Gottberg, Eva (1997) Lapsen huolto, huoltoriidat ja pakkotäytäntöönpano. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Yksityisoikeuden julkaisusarja A: 93.

- Gottberg, Eva (2008) Perhesuhteet ja lainsäädäntö. Turku: Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Yksityisoikeuden julkaisusarja A:117.
- Gottberg-Talve, Eva (1988) Perhe, lapsi ja yhteiskunta. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- Helin, Markku (1984) Lapsen huolto. Teoksessa Heikki Mattila (toim.) Lapsioikeuden pääpiirteet. 2.painos. Helsinki: Juridica.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1988) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1997) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.
- Isoherranen, Kaarina & Koponen, Leena & Rekola, Leena (2004) Ratkaisuja etsien – yhdessä oppien: esimerkki ammattikorkeakoulun ja työelämän yhteistyöstä. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: tutkimukset ja julkaisut 4.
- Isoherranen, Kaarina (2005) Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, Kaarina (2008) Moniammatillinen toiminta ryhmäilmiönä. Teoksessa Kaarina Isoherranen & Leena Rekola Leena & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY, 84 – 144.
- Isoherranen, Kaarina (2008) Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö . Teoksessa Kaarina Isoherranen & Leena Rekola Leena & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY, 26 –48.
- Isoherranen, Kaarina (2008) Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Kaarina Isoherranen & Leena Rekola Leena & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY, 49 – 83.
- Kalliola, Satu & Nakari Risto (2006) Vuorovaikutus ja dialogi oppimisen tiloina. Teoksessa Hanna Toiviainen & Hannu Hänninen (toim.) Rajan ylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 203 – 236.

Karila, Kirsti & Repo, Eero (1997). Näkökulmia asiantuntijuuden olemukseen ja kehitykseen opettajatutkimuksen valossa. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 149 – 157.

Karjalainen Vappu (1996) Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Helsinki: Stakes Tutkimuksia 68.

Kelan etuudet pähkinänkuoressa – asiantuntijoille (2006) Helsinki: Kelan viestintä.

Kelan toiminnan yleiskuvaus (2009). Helsinki: Kelan viestintä.

Kirjonen, Juhani (1997) Yhteiskunnallinen muutos ja asiantuntijuus. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 14 – 16.

Kolkka, Marjo & Mantela, Jaana & Holopainen, Anne & Louhela, Juhani & Packalén, Leena & Kaisvu, Terhi (2009) Yhteiskunnallinen osaaminen. Haaste ja tehtävä. Helsinki: Kirjapaja.

Konttinen, Esa (1997) Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 48 – 61.

Kuusela, Kirsti (1996) Ohjauksen idea sosiaalityössä – kokemuksia moniammatillisesti toteutetuista työhön ja koulutukseen valmentavista kursseista. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki: Edita, 95–113.

Launis, Kirsti (1997) Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Etäpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 122 – 133.

Lehtinen, Erno & Palonen, Tuire (1997) Tiedon verkostoituminen – haaste asiantuntijuudelle. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Etäpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 103 – 121.

Mattila, Hannu & Laatu, Markku (2006) Tutkimus Kelan ja työvoiman palvelukeskusten yhteistyöstä. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 51/2006. Kelan tutkimusosasto: Helsinki.

Myllymäki, Arvo & Salomaa, Juha & Poikkeus, Virpi (1997) Muuttumaton – muuttuva Kansaneläkelaitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Julkisoikeuden laitos.

- Mäkinen, Olli (2006) Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus – dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Ojuri, Auli (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita, 116 – 128.
- Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja (2003) Moniammatillinen orientaatio perheväkivaltaan. Teoksessa Eija Paavilainen & Tarja Pösö. Lapset, perhe ja väkivaltatyö. Helsinki: WSOY, 45 – 56.
- Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja (2003) Lasten ja perheiden auttaminen – malleja ja mahdollisuuksia. Teoksessa Eija Paavilainen & Tarja Pösö (toim.) Lapset, perhe ja väkivaltatyö. Helsinki: WSOY, 183 – 191.
- Payne, Malcolm (2000) Teamwork in Multiprofessional Care. Basingstoke: Macmillan.
- Pietarinen, Juhani (2002) Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen & Veikko Launis & Risto Pelkonen & Juhani Pietarinen (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus, 58 –69.
- Pirttilä, Ilkka (1997) Teoria, markkina-analyysi ja furutologinen silmä eksperttiyden ehtona. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Etäpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 73 – 82.
- Pirttilä, Ilkka (2002) Mistä asiantuntemuksen sosiologiassa on kyse? Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Eriksson (toim.) Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi, 11 – 19.
- Pohjola, Anneli (2007) Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11 – 31.
- Rekola, Leena (2008) Asiantuntijoiden yhteistyön johtaminen. Teoksessa Kaarina, Isoherranen & Leena Rekola & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 145 – 159.
- Rekola, Leena (2008) Sosiaali- ja terveystieteiden tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Kaarina, Isoherranen & Leena Rekola & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 9 – 25.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) (2005) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Salo, Mikko A. & Turunen, Minna K. & Roslakka, Juha (2003) Kelan toimisto yhteistyökumppanina. Kansaneläkelaitos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 57.

Silverman, David (2000) Doing Qualitative Research: A Practical Handbook. London: Sage.

Toiviainen, Hanna & Hänninen Hannu (2006) Työn rajanylitykset oppimisen ja tutkimuksen haasteena. Teoksessa Hanna Toiviainen & Hannu Hänninen (toim.) Rajan ylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 9 – 24.

Toiviainen, Hanna & Hänninen Hannu (2006) Rajoja ylittävän oppimisen haaste. Teoksessa Hanna Toiviainen & Hannu Hänninen (toim.) Rajan ylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 237 – 239.

Tynjälä, Päivi & Nuutinen, Anita (1997) Muuttuva asiantuntijuus ja oppiminen korkeakoulutuksessa. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Etäpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos, 182 – 195.

Vehviläinen, Sanna (2001) Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 39 – 61.

Yli-Kauhaluoma Sari (2006) Yhteistyö tuo aikaa: tutkimus ajasta ja yhteistyöstä tuote- ja prosessikehityshankkeessa. Teoksessa Hanna Toiviainen & Hannu Hänninen (toim.) Rajan ylitykset työssä – Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27 – 44.

Övretveit, John (1995) Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

Lainsäädäntö (<http://www.finlex.fi/fi/laki/>)

Elatustukilaki 29.08.2008/580

Elatusturvalaki 07.08.1998/671

Isyyslaki 05.09.1975/700

Kotikuntalaki 11.03.1994/201

Laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta 30.12.1993/1573

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.08.2001/731

Laki Kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 09.02.2007/169

Laki lapsen elatuksesta 05.09.1975/704

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 08.04.1983/361

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.04.2005/272

Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta 29.08.2008/581

Sosiaalihuoltolaki 17.09.1982/710

### Digitaaliset lähteet

Enroos, Rosi (2006) Lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lastenpsykiatrian kanssa tehtävän yhteistyön rajapinnoilla. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. URL: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00820.pdf>. (Viitattu 29.03.2013.)

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) verkkosivut: Lapsiperheet; elatustuki. Näin haet elatustukea. URL:<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301208101004HL?OpenDocument>. (Viitattu 25.09.2013.)

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) vuosikertomus 2009.

URL:[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/5A914B6D822BB439C22577120040360A/\\$file/Kela\\_vsk09\\_FI\\_verkko.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/5A914B6D822BB439C22577120040360A/$file/Kela_vsk09_FI_verkko.pdf) (Viitattu 28.01.2013.)

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) vuosikertomus 2010.

URL: [http://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela\\_vsk10\\_fi\\_lr.pdf](http://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela_vsk10_fi_lr.pdf). (Viitattu 25.09.2013.)

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) vuosikertomus 2011.

URL:[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/\\$File/Kela\\_toimintakertomus2011\\_FI.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/120412154043AK/$File/Kela_toimintakertomus2011_FI.pdf?OpenElement) (Viitattu 28.01.2013.)

Krook, Päivi (2006) Moniammatillinen asiantuntija – sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. URL: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01576.pdf> (Viitattu 30.04.2013.)



Kärki, Jarmo (2007) Lastenvalvojan asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä: Isyyden selvittäminen, lapsen elatus sekä lapsen huolto-, asumis- ja tapaamisoikeusasiat. Sosiaalialan kehittämishanke. Helsinki. URL: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/79596e1c-64e0-486f-9dd0-792b5c28e1d0/Lastenvalvojan+m%c3%a4%c3%a4ritykset.pdf> (Viitattu 13.03.2013.)

Romppainen, Anu (2007) Verkosto-organisaation moniammatillisen tiimityön kehittäminen Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Kasvatustieteen lisensiaattitutkinto. URL: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00820.pdf>. (Viitattu 10.11.2008.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) esite: 2007:3. Hyvinvoiva Suomi huomennakin. Kunta- ja palvelurakenneuudistus sosiaali- ja terveydenhuollossa. URL: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file) (Viitattu 22.02.2011.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu: Selvityksiä 2008:42. Elatustuen siirtämistä kunnilta Kansaneläkelaitokselle selvittäneen työryhmän muistio. 01.07.2008. URL: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3710.pdf&title=Elatustuen\\_siirtamista\\_kunnilta\\_Kansanelakelaitokselle\\_selvittaneen\\_tyoryhman\\_muistio\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3710.pdf&title=Elatustuen_siirtamista_kunnilta_Kansanelakelaitokselle_selvittaneen_tyoryhman_muistio_fi.pdf) (Viitattu 22.02.2011.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu: Kuntainfo 05/2007; Elatustuen toimeenpano siirtyy Kelaan 01.01.2009. URL: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1213943> (Viitattu 22.02.2011.)

Sosiaali- ja terveysministeriön nettisivu (2010): Huoltajuus, elatus ja isyyden tunnustaminen. URL:[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/huoltajuus\\_elatus](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/huoltajuus_elatus). (Viitattu 04.10.2013.)

Tampereen kaupunki (2013) Perhe- ja perhepalvelut. Isyys, lapsen huoltajuus ja elatus. URL: <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/isyysjahuoltajuus.html>. (Viitattu 04.10.2013.)

Turun Sanomat (2012) Hyssälä ottaisi myös toimeentulotuen kunnilta Kelalle. URL:<http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/330701/Hyssala+ottaisi+myos+toimeentulotuen+kunnilta+Kelalle>. (Viitattu 25.09.2013.)

Valtiovarainministeriön (VM) tiedote (2005) Kunta- ja palvelurakenneuudistus. URL: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/025\\_uusi:paras/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/025_uusi:paras/index.jsp) (Viitattu 22.02.2011.)

Yle-uutiset (2009) Sata-komitea ei päässyt sopuun toimeentulotuen siirrosta Kelalle.  
URL:[http://yle.fi/uutiset/satakomitea\\_ei\\_paassyt\\_sopuun\\_toimeentulotuen\\_siirrosta\\_kelalle/603168](http://yle.fi/uutiset/satakomitea_ei_paassyt_sopuun_toimeentulotuen_siirrosta_kelalle/603168)  
5. (Viitattu 25.09.2013.)

## **LIITTEET**

### **Liite 1. Tutkimuslupahakemus kuntaan**

01.05.2013

#### **TUTKIMUSLUVAN HAKIJA**

Hakija: Nieminen Niina

Oppilaitos: Tampereen yliopisto; yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Koulutusohjelma: Yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto

#### **TUTKIMUKSEN OHJAAJA**

Ohjaaja: Raunio Kyösti

Toimipaikka: Tampereen yliopisto, Vuolteenkatu 20 Tampere

Puhelin: 040 736 1241

Sähköposti: kyosti.raunio@uta.fi

Oppiarvo, ammatti: professori

#### **TUTKIMUKSEN LYHYT KUVAUS**

Yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoon liittyvä pro gradu-tutkimus kunnan lastenvalvojien ja Kelan etuuskäsittelijöiden yhteistyöstä ja asiantuntijuudesta elatustuen kentällä. Tutkimuksen työnimenä on ”Yhteistyö ja asiantuntijuus elatuksen kentällä – Kelan etuuskäsittelijät ja kunnan lastenvalvojat”. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä elatustuen toimeenpano siirtyi kunnilta Kelalle 01.04.2009. Kelan tehtäväksi siirtyivät aiemmin kunnan lastenvalvojien vastuulla olleet tehtävät elatustuen myöntämisen, maksamisen ja elatusavun perimisen suhteen. Kunnan lastenvalvojille jäi edelleen elatussopimuksen vahvistamiseen liittyvät tehtävät. Tutkimuksen tavoitteena on tehdä näkyväksi edellä mainittujen tahojen yhteistyötä ja asiantuntijuutta. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi. Tutkimusaineistona ovat kunnan (3 kuntaa) ja Kelan etuuskäsittelijöiden (2 vakuutuspiiriä) haastattelut. Aineistoanalyysimenetelmänä on teemoittelu.

Aineiston suunniteltu keruu-aika: touko – kesäkuu 2013

Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika: syksy 2013

Tutkimuksen kohde: lastenvalvojien/ sosiaalityöntekijä-lastenvalvojien haastattelut (2).  
Haastattelun kesto noin 1 tunti.

## **TUTKIJAN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUS**

Tutkimus suoritetaan tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti tutkittavien yksityisyyttä kunnioittaen.

Päiväys

Allekirjoitus

Hakemuksen liite: tutkimussuunnitelma

## **Liite 2. Tutkimuslupa Kelaan**

Hyvä vakuutuspiirin johtaja!

Elatustuen toimeenpanon siirtymisestä kunnilta Kelan vastuulle on kohta vierähtänyt aikaa nelisen vuotta. Itse kiinnostuin aiheesta työskennellessäni Kelassa juuri elatustuen siirron aikoihin. Nyt olen Tampereen yliopiston graduvaiheen opiskelija ja gradussani tutkin Kelan työntekijöiden ja kunnan lastenvalvojien yhteistyötä ja asiantuntijuutta elatuksen kentällä. Nyt tutkimukseni on siinä vaiheessa, että on aika siirtyä tutkimuksen teoriasta empiriaan. Tarkoitukseni on haastatella niin kunnan lastenvalvojia kuin Kelan elatustuen parissa työskenteleviä työntekijöitä. Tiedustelisinkin, olisiko minun mahdollista haastatella muutamaa vakuutuspiirinne elatustuen parissa työskentelevää työntekijää gradututkimustani varten?

Tutkimus tullaan suorittamaan tutkimuseettiset periaatteet huomioiden. Aineisto analysoidaan ja raportoidaan luottamuksellisesti. Pro gradu –tutkimukset julkaistaan Tampereen yliopiston tietokannassa.

Ystävällisin terveisin,

Niina Nieminen

Tampereen yliopiston opiskelija, yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto

### **Liite 3. Tutkimuslupahakemus työntekijälle**

15.05.2013

#### **TUTKIMUSLUPA**

#### **HYVÄ KELAN ETUUSKÄSITTELIJÄ/ KUNNAN LASTENVALVOJA!**

Teen yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoon liittyvää Pro gradu- tutkielmaa Tampereen yliopistolle. Tutkimukseni aiheena on kunnan lastenvalvojien ja Kelan etuuskäsittelijöiden yhteistyö ja asiantuntijuus lapsen elatuksen kentällä. Tutkimukseni empiirisenä aineistona ovat teemahaastattelut. Kohteliaimmin pyydän Teiltä tutkimuslupaa Pro gradu- tutkielmaani liittyvää haastattelua varten. Haastettujen kautta saamani aineistot tullaan käsittelemään tutkimusperiaatteiden mukaisesti. Pro gradu-tutkielmani on julkinen opinnäytetyö, joka tullaan julkaisemaan Tampereen yliopiston opinnäyte-tietokannassa.

Yhteistyöstä kiittäen!

Niina Nieminen

Sosiaalityön opiskelija

Tampereen yliopisto

#### **TUTKIMUSLUPA**

Annan luvan käyttää haastatteluani aineistona Niina Niemisen Pro gradu- tutkielmassa kuitenkin niin, ettei tutkimusraportissa tuoda esille henkilöllisyyttäni.

---

paikka ja aika

allekirjoitus

## **Liite 4. Teemahaastattelurunko**

### **ALKUKARTOITUS**

Koulutus? Toimipaikka? Työhistoria? Kuinka pitkään on toiminut kyseisessä työssä? Oletko ollut mukana siitä saakka, kun elatustuki siirrettiin Kelaan 01.04.2009?

### **ORGANISAATIO**

Kuvailkaa organisaatiota, jossa työskentelette mahdollisimman lyhyesti.  
Miten organisaationne toiminta liittyy elatustukeen? Organisaationne rooli ja tavoitteet suhteessa elatustukeen liittyvässä työssä?

### **YHTEISTYÖ ELATUKSESSA**

Millainen oli siirtymäaika 01.04.2009, kun elatustukeen liittyvät tehtävät jakaantuivat Kelan ja kunnan vastuille (jos olet tehnyt silloin elatustukeen liittyviä tehtäviä)?

Millainen on tämän hetkinen elatustukeen liittyvä työnjako kunnan ja Kelan välillä?

Millainen on elatustuen toimintaympäristö asiakasnäkökulmasta käsin?

Millainen on elatukseen liittyvä tulevaisuuden toimintaympäristö?

Millaista on tämänhetkinen yhteistyönne kunnan lastenvalvojien/ Kelan perhe-etuuskäsittelijöiden kanssa lapsen elatustukiasioissa?

Millaisissa asioissa teette yhteistyötä?

Millaisia ovat yhteistyömuodot, joita käytätte?

Miten yhteistyösuhteenne muodostuu? Kuka toimii yhteydenottajana?

Mitkä ovat yhteistyönne asiakasryhmät?

Millaista yhteistyö on asiakasnäkökulmasta katsottuna?

Mitkä ovat yhteistyönne tulevaisuuden haasteita ja yhteistyönne mahdollisuuksia?

Millaisia kehittämissuhteita teillä on yhteistyönne suhteen?

## **ELATUKSEEN LIITTYVÄ ASiantuntijuus**

Millainen on elatukseen/elatustukeen liittyvä työnkuvasi/työtehtäväsi?

Millainen on organisaationne rooli/tehtävät suhteessa elatukseen/elatustukeen?

Millaista on asiantuntijuutesi yleisesti?

Millaista on elatustukeen/elatukseen liittyvä asiantuntijuutesi?

Millaista asiantuntijuutta sinulta odotetaan suhteessa elatustukeen liittyvässä työssä muiden elatukseen liittyvien toimijoiden tahoilta?

Millaista elatustukeen liittyvää asiantuntijuutta organisaationne tuottaa?

Miten asiantuntijuus määritellään organisaationne tavoitteissa?

Millaista asiantuntijuutta toivoisitte jatkossa syntyvän elatukseen liittyvissä työtehtävissä?



## **Liite 5. Analyysimerkit**

Käytin analyysissä seuraavia analyysimerkkejä:

L = lastenvalvoja

P=perhe-etuusratkaisutyöntekijä

( )= tutkijan omia merkintöjä

-- = aineistolainaus katkeaa

Aineisto A = kunnan lastenvalvoja

Aineisto B = Kelan perhe-etuusratkaisutyöntekijä